

Postipalvelututkimus 2008



Tekijä TNS Gallup Oy		Julkaisun laji Tutkimusraportti	
Sakari Nurmela		Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	
		Toimielimen asettamispäivämäärä	
Julkaisun nimi Postipalvelututkimus 2008			
Tiivistelmä <p>Tutkimuksessa selvitettiin yritysten ja julkisen hallinnon toimipaikkojen päättävien henkilöiden sekä kuluttajien suhtautumista postipalveluihin, niiden toimivuuteen ja tasoon. Tutkimusta on kahden vuoden välein päivitetty ottamalla mukaan ajankohtaisia asioita käsitteleviä kysymyksiä. Tutkimus muodostaa seurantatutkimuksen vuodesta 1996 alkaen toteutettujen tutkimusten kanssa. Edellisen kerran tutkimus tehtiin 2006.</p> <p>Tutkimus toteutettiin marraskuussa 2008. Siinä oli kaksi kohderyhmää: yritykset ja yksityishenkilöt. Yrityspuolen kohderyhmään kuuluivat Suomessa toimivien liikeyritysten ja julkisen hallinnon toimipaikkojen postipalveluista päättävässä asemassa olevat henkilöt. Yksityishenkilöiden kohderyhmään kuuluivat 15 vuotta täyttäneet mannersuomalaiset. Tutkimuksessa haastateltiin 500 liikeyritysten ja julkisen hallinnon toimipaikkojen postipalveluista päättävässä asemaa olevaa henkilöä ja 1.002 kuluttajaa.</p> <p>Sekä yritykset että kuluttajat pitävät postitoimintaa, postinjakelua sekä kirje- ja pakettiliikennettä yleisesti ottaen hyvänä. Annetut arviot olivat pääosin yhtä hyvät kuin 2006.</p> <p>Yrityksistä yli puolet ja kuluttajista kaksi viidesosaa on joko tutustunut postin sähköisiin palveluihin tai käyttänyt niitä. Noin puolet kuluttajista arvioi, että sähköisten viestintävälineiden käyttö on vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä.</p> <p>Yrityksistä lähes kaikki ja kuluttajistakin valtaosa odottaa ensimmäisen luokan kirjeen olevan perillä vastaanottajalla seuraavana työpäivänä. Yritykset kokevat postiliikenteen viivästymisen yhdellä päivällä suuremmaksi haitaksi kuin kuluttajat.</p> <p>Postin omien toimipisteiden asiakkaat ovat hieman tyytyväisempiä saamaansa palveluun kuin asia-miespostien asiakkaat. Erot eivät kuitenkaan ole kovin suuret.</p> <p>Kuluttajien ja yritysten enemmistöt ovat tyytyväiset postitoimipisteiden lukumäärään Suomessa.</p>			
Avainsanat (asiasanat) posti, postipalvelut			
Muut tiedot Yhteyshenkilö/LVM Tuula Broman			
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 3/2009		ISSN 1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkojulkaisu)	ISBN 978-952-243-010-6 (painotuote) 978-952-243-011-3 (verkkojulkaisu)
Sivumäärä (painotuote) 82	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Liikenne- ja viestintäministeriö		Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare TNS Gallup Oy		Typ av publikation Undersökningsrapport	
Sakari Nurmela		Uppdragsgivare Kommunikationsministeriet	
		Datum för tillsättandet av organet	
Publikation Undersönking av posttjänster 2008 (Postipalvelututkimus 2008)			
Referat <p>Undersökningens mål var att mäta företagens, de inom den offentliga sektorn verksamma beslutsfattarnas och de enskilda konsumenternas inställning till posttjänsterna, tjänsternas funktionsduglighet och nivå. Denna studie bildar en uppföljningsundersökning tillsammans med undersökningar som utförs vart annat år sedan år 1996. Undersökningen uppdateras och blir utvidgad med frågor om aktuella ärenden. Den förra undersökningen utfördes år 2006.</p> <p>Undersökningen utfördes i november 2008. Den hade två målgrupper: företag och privatpersoner. Företagsmålgruppen bestod av personer som fattar beslut om posttjänster i företag i Finland och inom den offentliga förvaltningen. Till målgruppen som bestod av privatpersoner hörde medborgare som har fyllt 15 år och är bosatta på fastlandet. Totalt utfördes 500 intervjuer bland företrädare för företag och den offentliga förvaltningen och 1.002 intervjuer bland enskilda konsumenter.</p> <p>Både företagen och konsumenterna ansåg att postverksamheten, postutdelningen samt brev- och pakettrafiken i allmänhet höll god standard. Vitsorden var huvudsakligen på samma nivå som år 2006.</p> <p>Över hälften av företagen och två femtedelar av konsumenterna har antingen gekantat sig med postens elektroniska tjänster eller använt dem. Ungefär hälften av konsumenterna uppskattade att skickandet av traditionella brev har minskat till följd av användandet av elektroniska kommunikationsmedel.</p> <p>Nästan alla företag och största delen av konsumenterna förväntar sig att ett brev i första klas når adressaten följande arbetsdag. Att postförsändelsen försenas med en dag upplevs som en olägenhet oftare av företag än av konsumenter.</p> <p>De kunder som besökt Postens egna kontor är något nöjdare med den betjäning de fått, i jämförelse med de kunder som besökt de kontor som bedrivs av företagare. Skillnaderna är ändå inte stora.</p> <p>Flertalet konsumenter och företagare är nöjda med antalet postkontor som finns i Finland.</p>			
Nyckelord posten, posttjänster			
Övriga uppgifter Kontaktperson vid ministeriet: Tuula Broman			
Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 3/2009		ISSN 1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätpublikation)	ISBN 978-952-243-010-6 (trycksak) 978-952-243-011-3 (nätpublikation)
Sidoantal (trycksak) 82	Språk finska	Pris	Sekretessgrad offentlig
Distribution Kommunkationsministeriet		Förlag Kommunikationsministeriet	



Author TNS Gallup Oy		Type of publication Report	
Sakari Nurmela		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
		Date when body appointed	
Name of the publication Survey of Postal Services 2008			
<p>Abstract</p> <p>The objective of the survey was to study how consumers and decision-makers in private companies and public administration approach postal services i.e. what their attitudes are concerning the functionality and quality of the services. The survey with bi-annual updates has been conducted every second year since 1996. The preceding survey was carried out in 2006.</p> <p>This survey was conducted in November 2008. It focused on two sections: companies and private citizens. The company section consisted of personnel of commercial enterprises and public administration, who are in charge of postal services in their organization. The private citizen section covered mainland Finns aged 15 or more. 500 people from different companies and 1.002 private citizens were interviewed altogether.</p> <p>In general both companies and citizens held postal services, distribution, letter and package deliveries good. The evaluations were mainly on the same level they were in 2006.</p> <p>More than half of the companies and two out of five citizens are, at least to some extent, familiar with the electronic services of the post. About half of the citizens estimated that the electronic services have reduced the number of traditional letters.</p> <p>Almost every company and a majority of the citizens expect a first class letter to reach its destination the following working day. A delay by one day was more of a disadvantage to companies than to private citizens.</p> <p>The customers of post's own offices were more satisfied with the service than those who go to authorized post agents. The differences between the satisfaction of these two groups are not major though.</p> <p>The majorities of both groups the companies and private citizens are satisfied with the number of postal agencies in Finland.</p>			
Keywords post, postal services			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Mrs. Tuula Broman			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 3/2009	ISSN 1457-7488 (printed version) 1795-4045 (electronic version)	ISBN 978-952-243-010-6 (printed version) 978-952-243-011-3 (electronic version)	
Pages, total (printed version) 82	Language Finnish	Price	Confidence status Public
Distributed and published by Ministry of Transport and Communications			

ESIPUHE

Nykyiseen postipalvelulailla säänneltyyn postitoimintaan kuuluvat kirjeliikenne, myös kirjatut ja vakuutetut kirjeet, ja yleispalveluun liittyvät pakettipalvelut. Lain soveltamisalan ulkopuolelle jäävät sanoma- ja aikakauslehdet, joilla kuitenkin on suuri merkitys sekä yksityisille että yrityksille päivittäisessä tulevassa postissa.

Palvelujen kehitystä ja tasoa on seurattu vuodesta 1996 lähtien joka toisena vuotena tehtävällä kyselytutkimuksella. Tutkimuksen kysymykset säilyvät samoina useamman vuoden, vaikka uusiakin ajankohtaisia kysymyksiä liitetään mukaan. Nyt uutena asiana kysyttiin mm. tunteja toimipisteiden minimimäärästä. Samoina säilyneiden kysymysten osalta voidaan todeta, että tyytyväisyys postipalvelujen tasoon on säilynyt hyvänä.

Postipalvelut muuttuvat, mikä suurelta osin johtuu yksityisten ja yritysten käytön muuttumisesta. Joulukortteja yhä lähetetään, mutta sähköinen viestintä korvaa yhä laajemmin sekä yksityisten kansalaisten että yritysten ennen postin kautta kulkenutta tiedon välitystä. Kirjeet korvautuvat helposti, mutta pakettivälitys säilyy, ellei peräti kasva merkitykseltään elektronisen kaupankäynnin myötä jatkossa.

Palvelutasoa seurataan, jotta käyttäjien tarpeet ja etenkin niiden muutokset voitaisiin huomata ajoissa. Lainsäädännön kehitys on yksi tämän tiedon käyttäjä.

Tutkimuksen toteutuksesta on vastannut yksikönjohtaja Sakari Nurmela TNS Gallup Oy:stä

Helsingissä 28 päivänä tammikuuta 2008

Tuula Broman
Neuvotteleva virkamies

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Postitoimintaa koskevat arviot	2
3	Mielipiteet kirje- ja pakettiliikenteestä.....	4
4	Mielipiteet postinjakelusta.....	8
5	Mielipiteet postitoimipisteiden palvelusta.....	13
6	Postitoimintaa koskevia mielipiteitä	19
7	Postipalvelujen käyttäminen	24

1 Johdanto

Tässä raportissa kerrotaan keskeiset tulokset tutkimuksesta, jossa mitattiin maamme postipalvelujen tasoa käyttäjien näkökulmasta. Lisäksi selvitettiin palveluja hyödyn-
tävien tarpeita ja käsityksiä myöhästymisen aiheuttamista haitoista.

Kiinnostuksen kohteena olivat sekä yksityishenkilöiden että yritysten edustajien mie-
lipiteet.

Tutkimusta varten haastateltiin 1.002 suomalaista yksityishenkilöä. Aineisto muodos-
taa pienoiskuvan 15 vuotta täyttäneistä suomalaisista. Yrityshaastatteluja (haastattelu-
ja tehtiin myös julkisen sektorin organisaatioissa, mutta yksinkertaisuuden vuoksi ra-
portissa puhutaan yrityshaastatteluista) tehtiin yhteensä 500.

Joukkoon valikoituneita työntekijämäärältään suuria ja pieniä sekä eri toimialoilla
vaikuttavia toimipaikkoja haastateltiin niin, että pienten yritysten osuus jätettiin nii-
den tilastollista osuutta pienemmäksi ja suurempien yritysten osuutta vastaavasti kas-
vatettiin (jotta tulosten vertailtavuus aikaisempiin tutkimuksiin säilyisi).

Yrityksissä haastateltiin henkilöitä, jotka ovat omassa organisaatiossaan vastaamassa
postipalveluiden käyttöä koskevista suunnitelmista ja päätöksistä.

Tutkimuksen keskeisen annin muodostavat arvosanat postitoiminnalle. Arvioinnin
kohteena ovat sekä postitoimintaan yleisemmin liittyvät asiat että yksityiskohtaisem-
mat, mm. postinjakelua, kirje- ja pakettiliikennettä sekä postitoimipisteissä saatavaa
palvelua koskevat tekijät.

Lisäksi kysyttiin mielipiteitä eräistä postitoiminnan erilliskysymyksistä, mm. posti-
toimipisteiden lukumäärästä tai kilpailusta postitoiminnassa sekä eräistä muistakin
aiheeseen liittyvistä asioista.

Raportissa verrataan tuoreita arvosanoja aikaisemmissa tutkimuksissa saavutettuihin
tuloksiin. Lisäksi kiinnitetään huomiota yksityishenkilöiden ja yritysten edustajien
mahdollisiin mielipide-eroihin.

Tutkimuksen raportointi on jaettu kahteen osaan. Tämä on tutkimuksen perusraportti,
jossa verbalisoidaan ja visualisoidaan tutkimuksen keskeisiä tuloksia. Graafisten ku-
vioiden osuus on suuri, koska tutkittavat asiat ovat varsin konkreettisia ja kuviot pit-
kälti itseselitteisiä.

Perusraportin lisäksi tutkimuksen toimeksiantajalle, liikenne- ja viestintäministeriölle,
on toimitettu erillinen tilastoraportti, jossa tutkimustulokset esitetään yksityiskohtai-
sessa taulukkomuodossa.

Haastattelut tehtiin puhelimitse TNS Gallup Oy:n Tampereella sijaitsevasta puhelin-
haastattelukeskuksesta marraskuussa 2008.

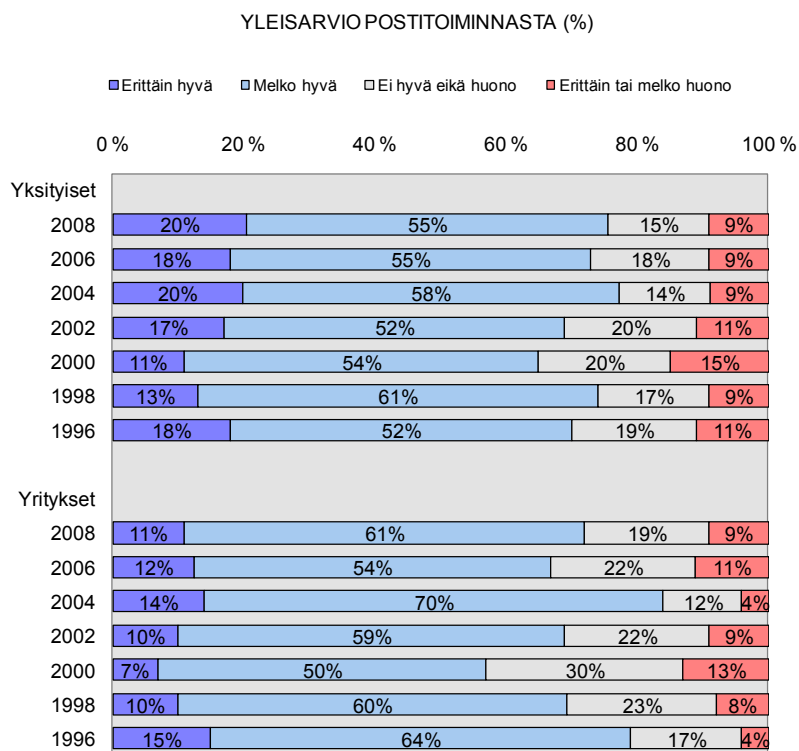
2 Postitoimintaa koskevat arviot

Yleisarviot postitoiminnasta korkeaa tasoa

Suomalaisten selkeä enemmistö pitää maamme postitoimintaa korkeatasoisena. Joka viidennen mielestä se on erittäin hyvää, ja useamman kuin joka toisen mielestä melko hyvää. Kun nämä kaksi ajattelutapaa yhdistää, havaitsee, että kolme suomalaista neljästä antaa maamme postitoiminnalle hyvää palautetta.

15 prosentin näkemys asiasta on indifferentti: kantaa ei otettu sen enempää puolesta kuin vastaan. Neutraalisti suhtautuvia oli sen verran (15 %), että suoranaiseen kritiikkiin aihetta näkeviä riitti vain 9 prosentin verran.

Myös yritysten edustajien enemmistön palaute oli vähintään melko myönteistä. 19 prosenttia ei pidä postitoiminnan nykytilaa sen enempää hyvänä kuin huonona, ja runsas kymmenesosa (11 %) on tyytymätön tilanteeseen.



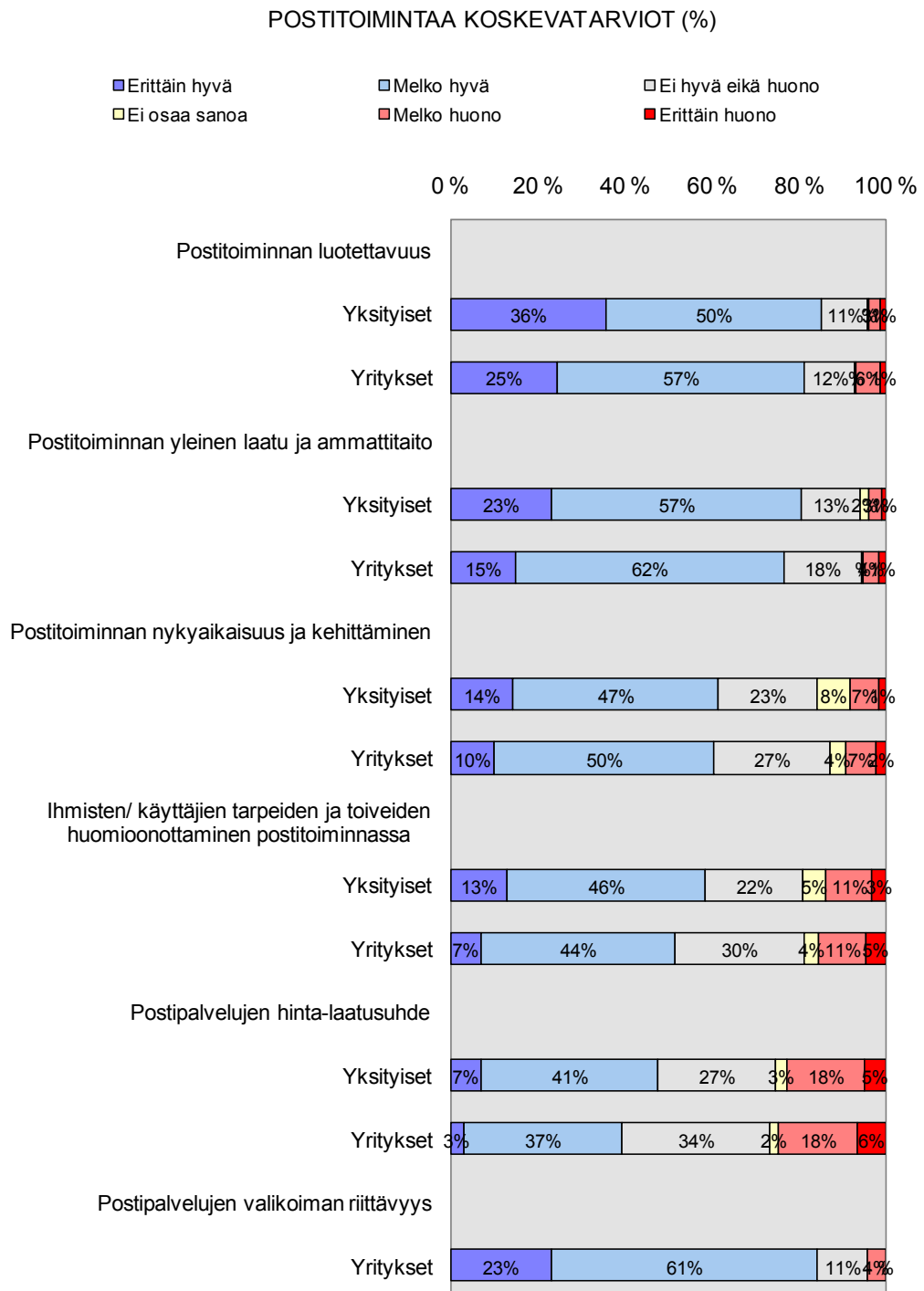
Suomalaisten yleiset postitoimintaa koskevat käsitykset ovat olleet erittäin myönteiset koko sen ajan, kun asiaa on tutkittu (vuodesta 1996 lähtien). Ajoittaisista lievista vaihteluista huolimatta varsinkin yksityishenkilöiden arviot ovat pysyneet vakaina.

Yksityisten ja yritysten edustajien mielipiteiden vaihtelu noudattaa melko pitkälle samantyyppistä rakennetta: tyytyväisyys on lisääntynyt ja vähentynyt samaan tahtiin, vaikka yrityksissä vaihtelu onkin välillä ollut voimakkaampaa. Suoraa kritiikkiä antavat ovat kuitenkin koko ajan muodostaneet selvän vähemmistön (keskimäärin noin kymmenesosan suuruisen joukon).

Toiminnan luotettavuus arvostetaan korkealle, samoin laatu ja ammattitaito

Mielipiteiden yleissävy pysyi myönteisenä myös silloin, kun arvioitiin postitoiminnan luotettavuutta tai sen yleistä laatua ja ammattitaitoa. Valtaenemmistö sekä yksityis- henkilöistä että yritystenkin edustajista piti niitä korkealaatuisina.

Ei ole väärin väittää, että nämä kaksi seikkaa muodostavat maamme postitoiminnan tietynlaisen selkärangan, jota palveluvalikoiman riittävyys täydentää (tosin tässä yhteydessä voidaan vedota vain yritysten edustajien näkemyksiin).



Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen eivät nouse aivan yhtä tunnustetuksi tekijäksi, vaikka enemmistön mielestä asiat ovat siinäkin mielessä ainakin melko hyvällä tolalla.

Myös arviot siitä, kuinka käyttäjien tarpeiden ja toiveiden arvellaan toteutuvan tämän päivän postitoiminnassa, olivat sinänsä positiiviset, vaikkakaan eivät aivan yhtä hyvät kuin eniten tunnustusta keräävien tekijöiden.

Enemmistö (59 %) arvioi, että käyttäjien tarpeet tulevat huomioonotetuiksi. Kun runsas viidennes – vajaa neljännes ajatteli asiasta neutraalisti, ei kriittisesti suhtautuva joukko noussut nytkään kovin paljon yli kymmenesosan suuruiseksi.

Ainoastaan postipalvelujen hinta-laatusuhde herätti jonkin verran kritiikkiä. Melkein joka neljäs (sekä yksityishenkilöistä että yritysten edustajista) ei ollut siihen tyytyväinen. Asiaan positiivisesti suhtautuvien osuus ylitti silti tässäkin asiassa melkein kaksinkertaisesti tyytymättömien osuuden.

Myös postitoimintaa koskevat erityisarviot ovat vaihdelleet jonkin verran kuluneen kymmenen vuoden aikana (graafiset esitykset raportin liitteenä).

Varsinkin mielipiteet käyttäjien tarpeiden huomioonottamisesta ovat muuttuneet, yleensä samassa tahdissa kuin postitoiminnan yleisarvosana. Kun edellä mainittu on kohentunut, myös jälkimmäinen on liikkunut positiiviseen suuntaan, ja päinvastoin.

Ilmiö pätee yhtä lailla yksityishenkilöiden kuin yritystenkin edustajien vastauksiin. Jälkimmäisistä voi lisäksi todeta, että heidän kulloisetkin käsityksensä postitoiminnan nykyaikaisuudesta ja kehittämisestä näyttävät seurailleen varsin hyvin postitoimintaa koskevan yleisarvion liikkeitä.

Pitemmässä, noin kymmenen vuoden perspektiivissä, mielipiteet kaikista asioista ovat kuitenkin pysytelleet samalla, korkealla tasollaan, olipa kyse yksityishenkilöistä tai yritysmaailman edustajista.

Käsitykset palveluiden hinta-laatu -suhteesta kuitenkin muodostavat poikkeuksen tälle säännölle. Molemmissa ryhmissä palveluja hyvänä pitävien osuudet ovat laskeneet melko tasaisesti kerta toisensa jälkeen.

Nyt suhdetta hyvänä pitäviä yksityishenkilöitä oli runsaammin kuin kaksi vuotta sitten. Toisaalta kritiikkiä esittäneitäkin oli vähintään yhtä paljon, ellei enemmänkin kuin vuonna 2006. Yritysten edustajien näkemyksistä havaitsi aavistuksen enemmän kriittisyyttä kuin kaksi vuotta sitten.

3 Mielipiteet kirje- ja pakettiliikenteestä

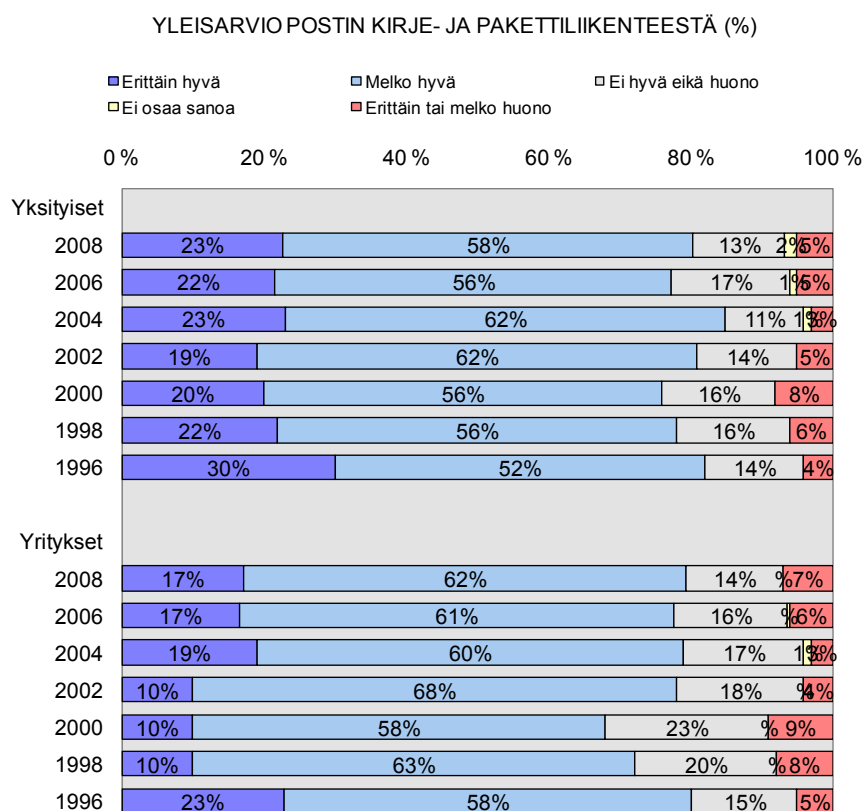
Neljä viidestä antaa tunnustusta kirje- ja pakettiliikenteen hoitamiselle

Kirje- ja pakettiliikennettäkin koskevat arviot ovat korkeaa tasoa. Yksityishenkilöistä 23 prosenttia pitää tilannetta erittäin hyvänä ja 58 prosenttia melko hyvänä. Kun las-

kee yhteen jommankumman vaihtoehdon valinneet, päästään jälleen korkeaan lukuun (81 %).

Yrityksissä ja yhteisöissä ajatellaan kirje- ja pakettiliikenteen järjestelyistä aivan yhtä myönteisesti. 17 prosentin mielestä asiat ovat erittäin hyvin hoidettuja, ja 62 prosenttia arvioi tilanteen melko hyväksi.

Kovinkaan monella ei ole valittamista tilanteesta. Kriittisesti suhtautuvien osuudet jäivät kummassakin ryhmässä 5-7 prosentin tasolle. Joka seitsemäs ei uskonut kirje- ja postiliikenteen toimivuuden olevan yleensä ottaen sen enempää hyvää kuin huonoakaan.

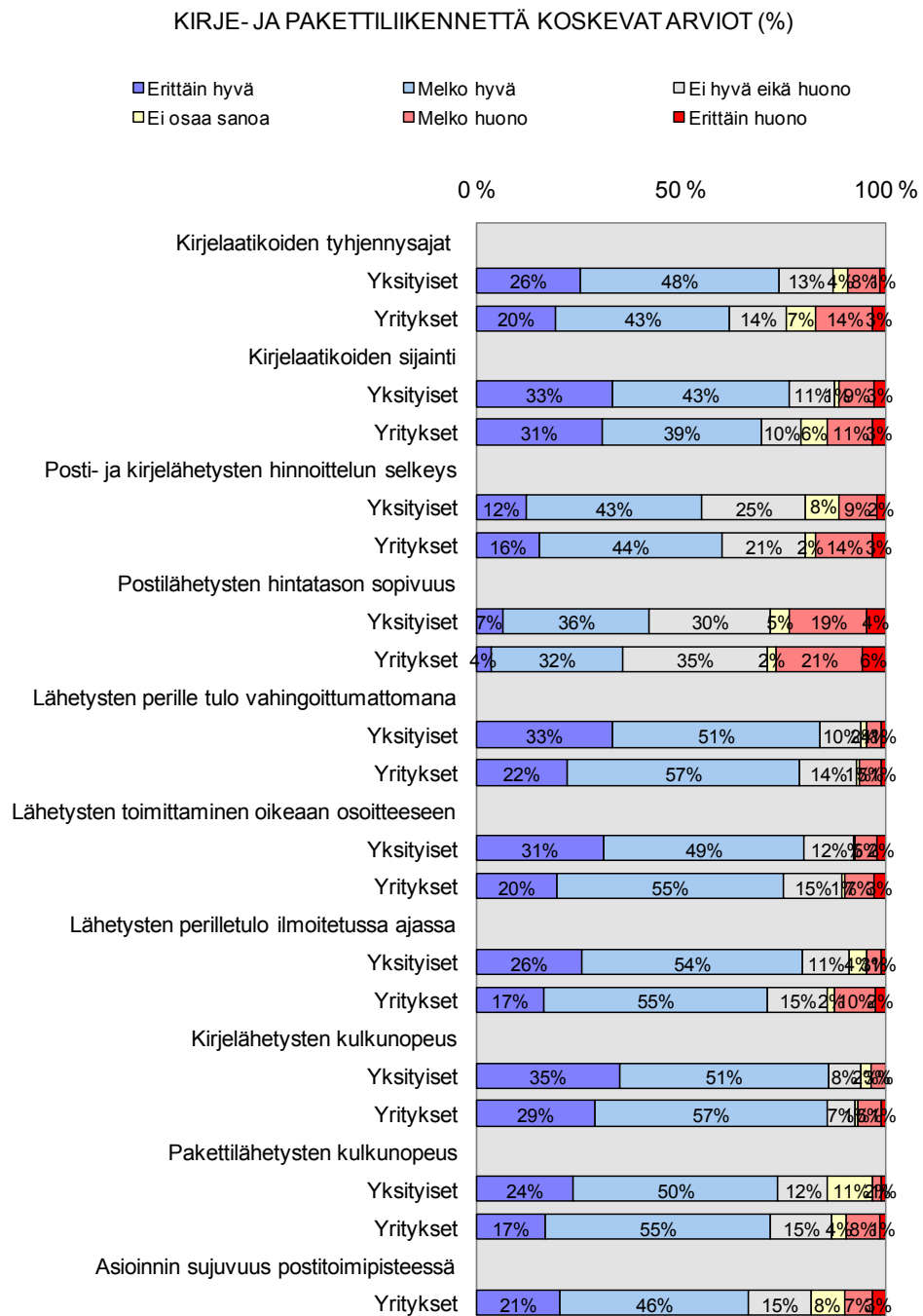


Nyt saavutettu tulos on hieman parempi kuin kaksi vuotta sitten. Tosin usko siihen, että suomalaisten kirjeet ja paketit toimitetaan laadukkaasti perille, on ollut vankkaa koko tutkimusajan. Joka kerta selkeä enemmistö on antanut toiminnalle tunnustusta. Tosin kirje- ja pakettiliikenteelle annettiin vuonna 2000 kiitosta hieman keskimääräistä vähemmän. Arvosana heikkeni samaan aikaan kuin postitoiminnan yleisarvioinkin.

Toimintaa pidetään luotettavana ja nopeana, hintataso ei tyydytä kaikkia

Myös yksityishenkilöiden ja yritysten edustajien yksityiskohtaisemmat kirje- ja pakettiliikennettä koskevat näkemykset ovat melko yhdenmukaiset.

Molempien ryhmien enemmistöt pitävät sekä kirjelaatikoiden tyhjennysaikoja että niiden sijaintia omalta kannaltaan hyvinä¹.



Kirjeet ja paketit löytävät tiensä perille tehokkaasti ja varmasti. Neljä viidestä suomalaisesta uskoo, että lähetykset saapuvat perille oikeaan osoitteeseen ja vahingoittumattomana vähintään melko hyvin. Yhtä monen mielestä myös aikataulut pitävät.

¹ Kirjelaatikoista kysyttiin vain niiltä yrityksiltä, jotka kertoivat, että heidän postinsa ainakin viedään itse päivittäin postitoimipisteeseen.

Pakettilähetysten kulkunopeutta ei pidetä aivan yhtä hyvänä kuin kirjeiden, mutta 74 prosenttia yksityishenkilöistä ja 72 prosenttia yritysten vastaajista ajatteli asiasta vastuullisten selviävän tehtävästä ainakin melko hyvin.

Hinnoittelun selkeys tyydyttää useampaa kuin joka toista ja hintatason sopivuus noin kahta viidestä. Vaikka erityisesti ensin mainitun perusteella voi ajatella erittäin monen olevan tyytyväinen nykyiseen tilanteeseen, on selvä, että kirje- ja postiliikenteen muut ulottuvuudet herättävät selvästi useammissa aiheita kiitokseen.

Enemmistö yritysten edustajista (asiaa kysyttiin vain heiltä) kertoi, että heidän organisaationsa saa hoidettua lähetyksiä koskevat asiansa postitoimipisteissä vähintään hyvin.

Kirje- ja pakettiliikennettä koskevat mielipiteet eivät ole vaihdelleet kovinkaan paljon tutkimusajanjakson kuluessa (graafiset esitykset aiheittain raportin liitteenä). Tiettyjä havaintoja voi kuitenkin nostaa esiin. Esim. kirjelaatikoiden tyhjennysaikoihin suhtautaan nyt jonkin verran positiivisemmin kuin tutkimussarjan alkuvuosina.

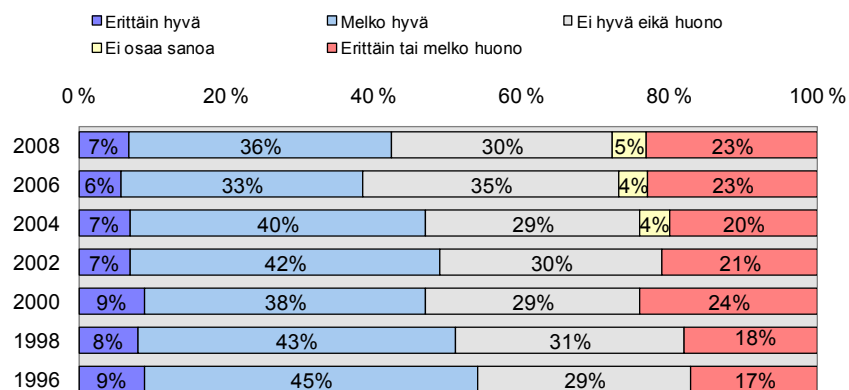
Tyhjennysaikoja koskeva tyytyväisyys vahvistui vuodesta 1996 kymmenkunta prosenttiyksikköä aina vuoteen 2002 asti, mistä alkanut pieni alamäki kääntyi tässä tutkimuksessa. Valtaosa on aina ollut lisäksi tyytyväinen kirjelaatikoiden sijaintiin. Tässäkin suhteessa tuore tutkimus tarjoaa edelliskertaa hieman paremman tuloksen.

Yritysvastaajien mielipiteet kirjelähetysten kulkunopeudesta kohentuivat tasaisesti ensimmäisestä tutkimuksesta vuoteen 2004 asti, kääntyen kaksi vuotta sitten lievästi negatiivisemmiksi. Tuoreiden tulosten perusteella kyseinen suuntaus on jäänyt lyhytaikaiseksi, sillä tyytyväisten määrä näyttäisi taas hieman lisääntyneen.

Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa sen sijaan ei suju yritysten mukaan yhtä hyvin kuin aikaisemmin. Yksityishenkilöt eivät ole havainneet tässä suhteessa muutosta.

Hintatason sopivuus on aihepiiri, missä tyytyväisten osuus on tasaisesti ja melkein pä jatkuvasti laskenut. Yritysten osalta tilanne on kuluneen kahden vuoden aikana edennyt samaan suuntaan: kun 1996 useampi kuin joka toinen (54 %) antoi positiivisen arvion hintatasosta, mutta tällä hetkellä vain 36 prosenttia (vuonna 2006 niin teki 42 %) on sitä mieltä, että on syytä ajatella samalla tavalla.

KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
hintatason sopivuus (%)



Joka toinen (51 %) yksityishenkilö piti vielä 1996 kirje- ja pakettiliikenteen hintatasoa hyvänä. Näin ajattelevien osuus väheni kaksi vuotta sitten saavutettuun 39 prosenttiin. Nyt tendenssi on tämä tendenssi näyttää katkenneen, sillä tässä tutkimuksessa tyytyväisiä löytyi hieman enemmän (43 %).

Tyytymättömien osuus ei kuitenkaan ole kasvanut samaa tahtia kuin tyytyväisten määrä on vähentynyt. Mielipiteet ovat vähän kerrallaan liukuneet kohti neutraalia vastausvaihtoehtoa.

Taulukko 1. Ensimmäisen luokan kirjettä koskevia käsityksiä (%).

Maanantaina lähteneen kirjeen tulee olla perillä seuraavana...

	Yksityiset			Yritykset		
	2004	2006	2008	2004	2006	2008
Tiistaina	72	72	69	90	87	94
Keskiviikkona	23	25	28	9	12	5
Myöhemmin	1	1	1	--	--	--

Jos perillä päivää oletettua myöhemmin, vaikutukset...

	Yksityiset			Yritykset		
	2004	2006	2008	2004	2006	2008
Erittäin kielteiset	6	5	5	10	10	15
Melko kielteiset	31	32	31	46	39	42
Ei vaikutusta	61	60	61	42	50	41
Myönteiset	1	1	1	--	--	*

Erikseen kysyttiin ensimmäisen luokan kirjeen kulusta. Haastateltavia pyydettiin ensinnäkin kertomaan, milloin he edellyttävät kyseisen tyyppisen lähetyksen olevan perillä, mikäli he lähettäisivät sen maanantaina. Toisaalta heidän tuli arvioida, minkälaiset vaikutukset lähetyksen myöhästymisellä olisi heille/heidän organisaatiolleen.

Ymmärrettävästi enemmistö olettaa, että heidän lähettämänsä kirje saapuu perille luvatussti eli yhdessä päivässä. Yksityishenkilöistä niin ajattelee useampi kuin kaksi kolmesta, yritysten edustajista useampi kuin yhdeksän kymmenestä.

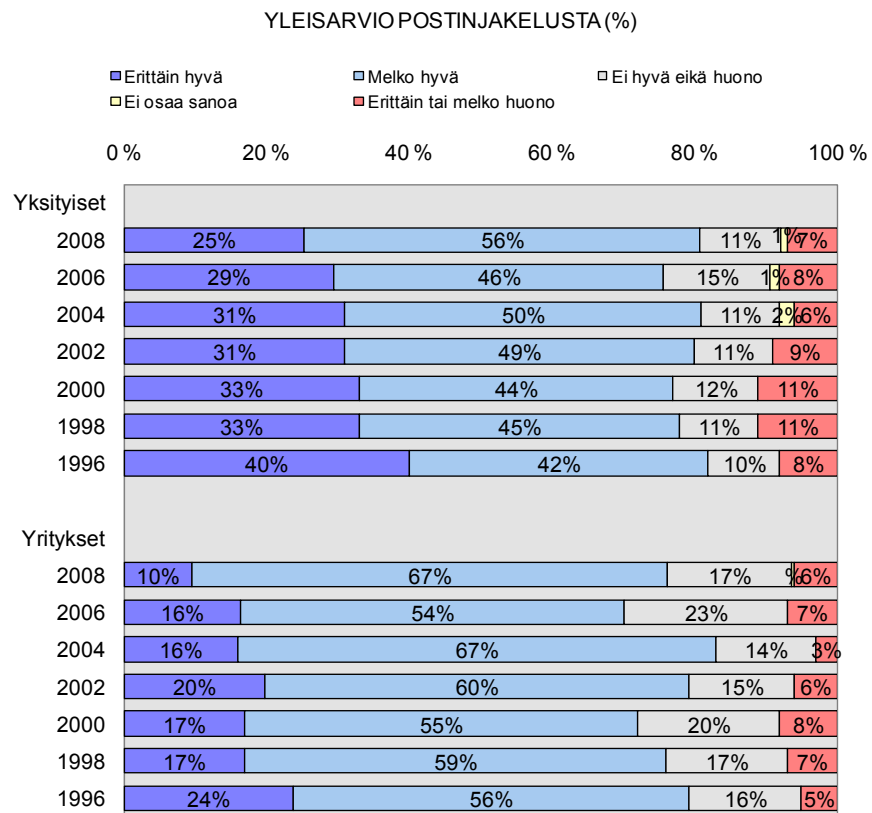
Myöhästymisen aiheuttaisi fataaleja vaikutuksia melko harvoille. Vain viidessätoista prosentissa yrityksistä koetaan, että seuraukset olisivat erittäin kielteiset. Runsaassa kahdessa viidesosassa niitä pidetään melko kielteisinä. Yksityisillä vastaavat luvut ovat hieman pienemmät (5 % ja 31 %).

4 Mielipiteet postinjakelusta

Tyytyväisyys pysynyt korkealla tasolla, mutta erittäin tyytyväisiä yhä vähemmän

Mielipiteet postinjakelusta ovat positiiviset, joskin pitemmällä aikavälillä siihen erittäin tyytyväisten osuudet ovat pienentyneet selvästi sekä yksityishenkilöiden että yri-

tysten parissa. Vastaavasti melko tyytyväisten määrä on hieman kasvanut kahdessa vuodessa.



77 prosenttia yritysten edustajista piti tämän hetkistä tilannetta vähintään melko hyvänä (10 % erittäin ja 67 % melko hyvänä). Vuonna 1996 erittäin tyytyväisiä oli 24 prosenttia.

Suuntaus yksityishenkilöiden parissa on samanlainen. Joka neljäs eli hieman harvempi kuin kaksi vuotta sitten pitää postinjakelun järjestelyjä erinomaisina. 55 prosenttia eli 9 prosenttiyksikköä useampi kuin 2006 oli sitä mieltä, että asiat hoituvat tältä osin melko hyvin.

Taulukko 2. Tyytyväisyys postinjakeluun (yksityiset) (%).

	Jaetaan			
	laatikkoon		luukkuun	
	2006	2008	2006	2008
Erittäin hyvä	27	24	36	29
Melko hyvä	46	54	47	60
Ei hyvä eikä huono	16	12	12	9
Melko huono	7	6	4	2
Erittäin huono	3	2	2	*
Ei osaa sanoa	1	1	--	*

Ensimmäisessä postipalvelututkimuksessa kaksi yksityishenkilöä viidestä piti palvelu erittäin hyvänä, käytännössä yhtä monen antaessa sille arvosanan melko hyvä

Se, jaetaanko posti laatikkoon (näin 70 %:lla) vai luukkuun (29 %) jakaa tyytyväisyyttä hieman, vaikka mistään suurista eroista ei olekaan kyse.

Postinsa luukkuun saavista vain viisi prosenttiyksikköä useampi kuin laatikkokannon piirissä olevista pitää postinjakelua erittäin hyvänä. Kun ottaa huomioon myös vaihtoehdon melko hyvä valinneet, luukkukannon piirissä olevista löytää 11 prosenttiyksikköä enemmän tyytyväisiä.

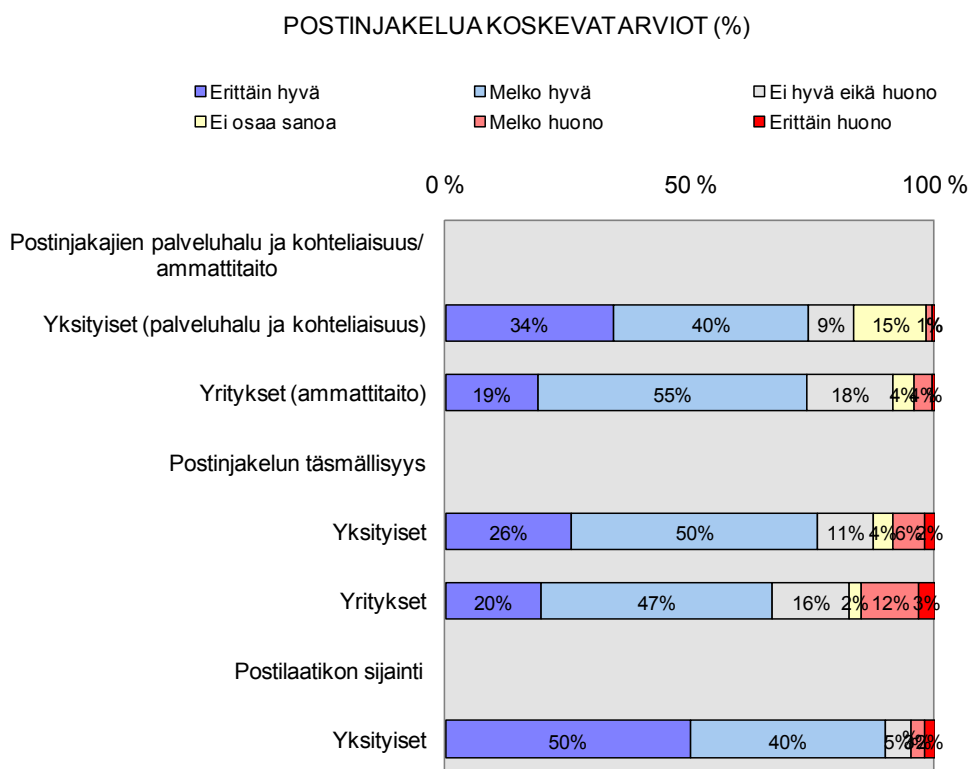
Postinjakajien ammattitaitoa pidetään korkeana, ystävällinen ote työhön kerää kiitosta

Vastaajien enemmistö antoi myönteistä palautetta myös postinjakelua koskeviin erityisarvioihin.

Yritysten edustajilta kysyttiin mielipidettä jakajien ammattitaidosta, yksityishenkilöiltä heidän palveluhalustaan ja kohteliaisuudestaan. Molemmat antoivat pääosin hyviä arvioita postinjakelulle.

Käytännössä kolme neljästä kummastakin ryhmästä piti toimintaa vähintään melko hyvänä. Joka kolmas yksityishenkilö kehui postinjakajien palveluhalun ja kohteliaisuuden olevan erittäin hyvä, 40 prosentin pidettyä niitä melko hyvänä.

Yritysten edustajista 19 prosenttia piti jakajien ammattitaitoa erinomaisena, 55 prosentin arvioidessa sen melko hyväksi.

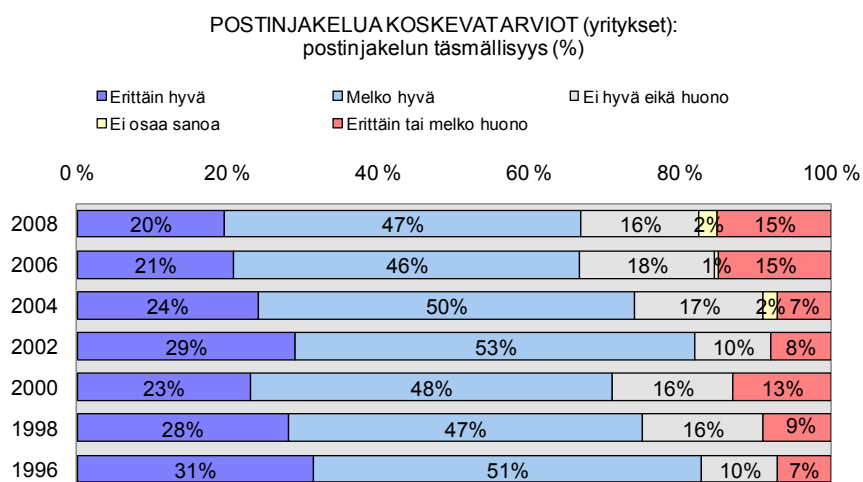
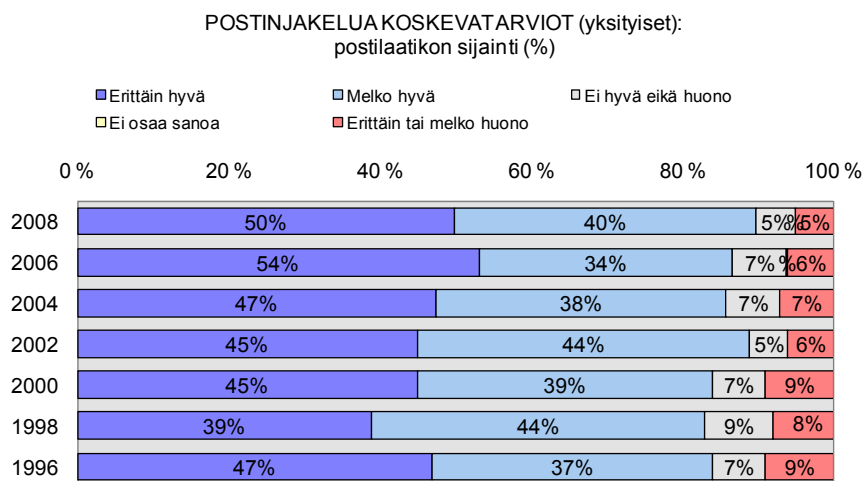


Kummankin ryhmän selkeät enemmistöt pitävät postinjakelun täsmällisyyttä hyvä-tasoisena. Myös laatikkokannon piirissä olevat yksityishenkilöt ovat tyytyväisiä laatikkonsa sijaintiin. Joka toinen pitää sitä jopa erittäin hyvänä.

Yrityksissä on aina (koko tutkimusjakson ajan) pidetty postinjakajien ammattitaitoa arvossaan. Myös tuoreet tulokset kertovat samaa. Silti nyt saavutettu tulos on koko tutkimussarjan heikoin: hyviä arvosanoja antaneiden joukko oli nyt pienempi kuin kertaakaan aikaisemmin.

Täsmällisyys arvioitiin samaksi kuin 2006. Yksityishenkilöiden arviot jakajien palveluhallusta olivat yhtä positiiviset kuin kaksi vuotta sitten.

Postilaatikkonsa sijaintiin tyytyväisten kokonaisosuus jatkoi nytkin lievää kasvuaan. Hieman supistunut erittäin tyytyväisten osuus kompensoitui kasvaneella melko tyytyväisten joukolla.



Toinen pitemmällä aikavälillä muutoksen kokenut seikka on varsinkin yritysten edustajien käsitys postinjakelun täsmällisyydestä.. Toki taso on edelleen erittäin korkea, ja koetaan nyt yhtä hyväksi kuin kaksi vuotta sitten. Silti yllä olevasta kuviostakin ha-

vaitsee helposti, että 1996 tyytyväisyydestään kertoneiden 82 prosentin joukko on su-pistunut 67 prosenttiin.

Taulukko 3. Tyytyväisyys ajankohtaan, jolloin posti jaetaan (%).

	2004	2006	2008
Ajankohta hyvä.....	75	69	73
Pitäisi jakaa aikaisemmin	24	27	23
Pitäisi jakaa myöhemmin.....	1	--	1

Yksityishenkilöiltä tiedusteltiin lisäksi postinjaon ajankohtaan liittyvistä asioista. Useimpien mielestä posti jaetaan useimpien mielestä sopivaan aikaan. Melkein pä kolme neljäsosaa (73 %) on tätä mieltä (tosin vain 42 prosenttia yksityishenkilöistä on paikalla, kun päivän posti saapuu). 23 prosentin mielestä posti pitäisi jakaa aikai-semmin.

Taulukko 4a. Postin saapumisajankohta (%).

	2004	2006	2008
Ennen klo 9	3	3	4
9-10	11	7	8
10-11	26	23	20
11-12	28	29	32
12-13	17	17	16
13-14	6	8	9
14 jälkeen.....	4	5	5

Erikseen kysyttiin postinjakelun ajankohtaa. Useimpiin koteihin posti saapuu ennen puolta päivää. 12 prosenttiin se jaetaan jo ennen kello kymmentä.

Tämän hetkiseen ajankohtaan tyytymättömät saivat esittää toiveaikataulunsa. Näyttää siltä, että posti haluttaisiin mahdollisimman aikaisin. Joka neljäs nykyajankohtaan tyytymätön haluaisi sen jo ennen yhdeksää, 28 prosenttia yhdeksän ja kymmenen vä-lillä.

Taulukko 4b. Postin toivottu saapumisajankohta (nykyiseen tyytymättömät) (%).

	2006	2008
Ennen klo 9	24 (6)	25 (6)
9-10	23 (6)	28 (7)
10-11	29 (7)	22 (5)
11-12	19 (5)	21 (5)
12-13	1 (*)	3 (1)
13-14	--	--
14 jälkeen.....	--	1 (*)

Taulukkoa 4b lukiessa kannattaa pitää mielessä, että kysymys esitettiin vain nykyti-lanteeseen tyytymättömille eli 24 prosentille yksityishenkilöistä. Sulkuihin on merkit-ty kunkin vaihtoehdon prosenttiosuus koko väestöstä.

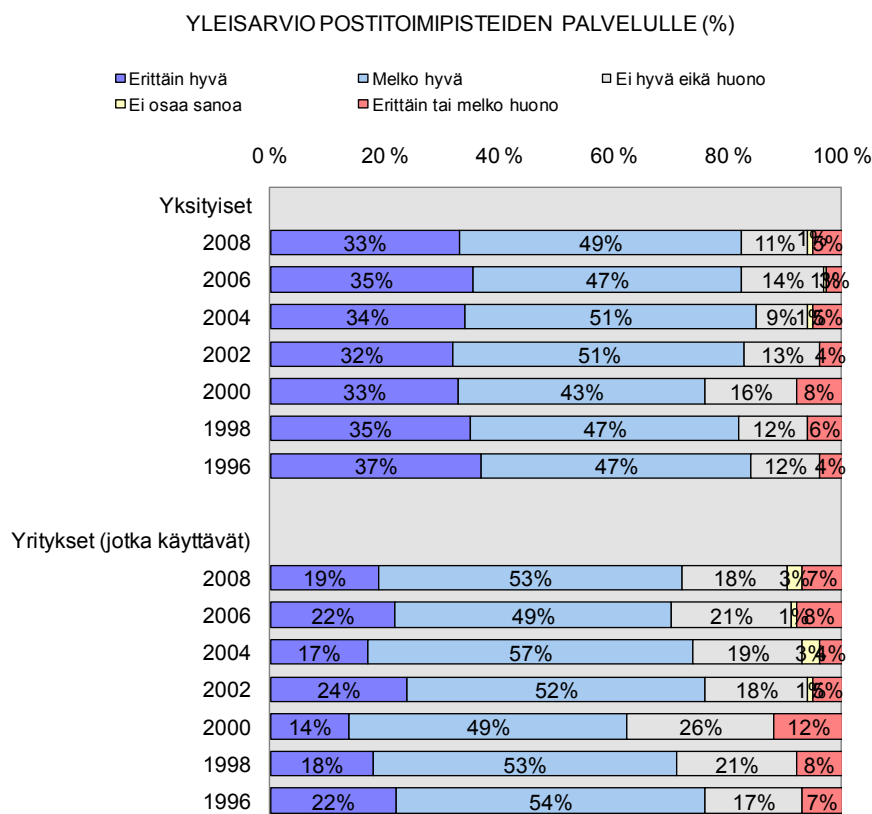
Taulukkojen sanoman voi suurpiirteisesti yhdistää laskemalla yhteen jälkimmäisestä suluissa olevat lukuarvot taulukon 4a lukuihin. Silloin voi todeta, että 10 prosenttia (4+6) yksityishenkilöistä olisi tyytyväinen saadessaan postinsa jo ennen kello yhdeksää aamulla jne.

5 Mielipiteet postitoimipisteiden palvelusta

Palvelu tyydyttää selvää enemmistöä, yritykset hieman kriittisempiä

Joka kolmas suomalainen pitää postitoimipisteiden palvelua erittäin hyvänä. 49 prosentin mielestä se on lähestulkoon sitä tasoa. Siten useampi kuin neljä viidestä pitää postitoimipisteistä saatavaa palvelua vähintään melko hyvänä.

Myös yritysten (tässä on kyse postitoimipisteiden palveluja käyttävistä yrityksistä) edustajien näkemykset ovat erittäin positiiviset, vaikka eivät ylläkään positiivisuudessaan aivan suuren yleisön esittämiin. 19 prosenttia sanoo palveluiden tason olevan erittäin ja 53 prosenttia melko hyvä.



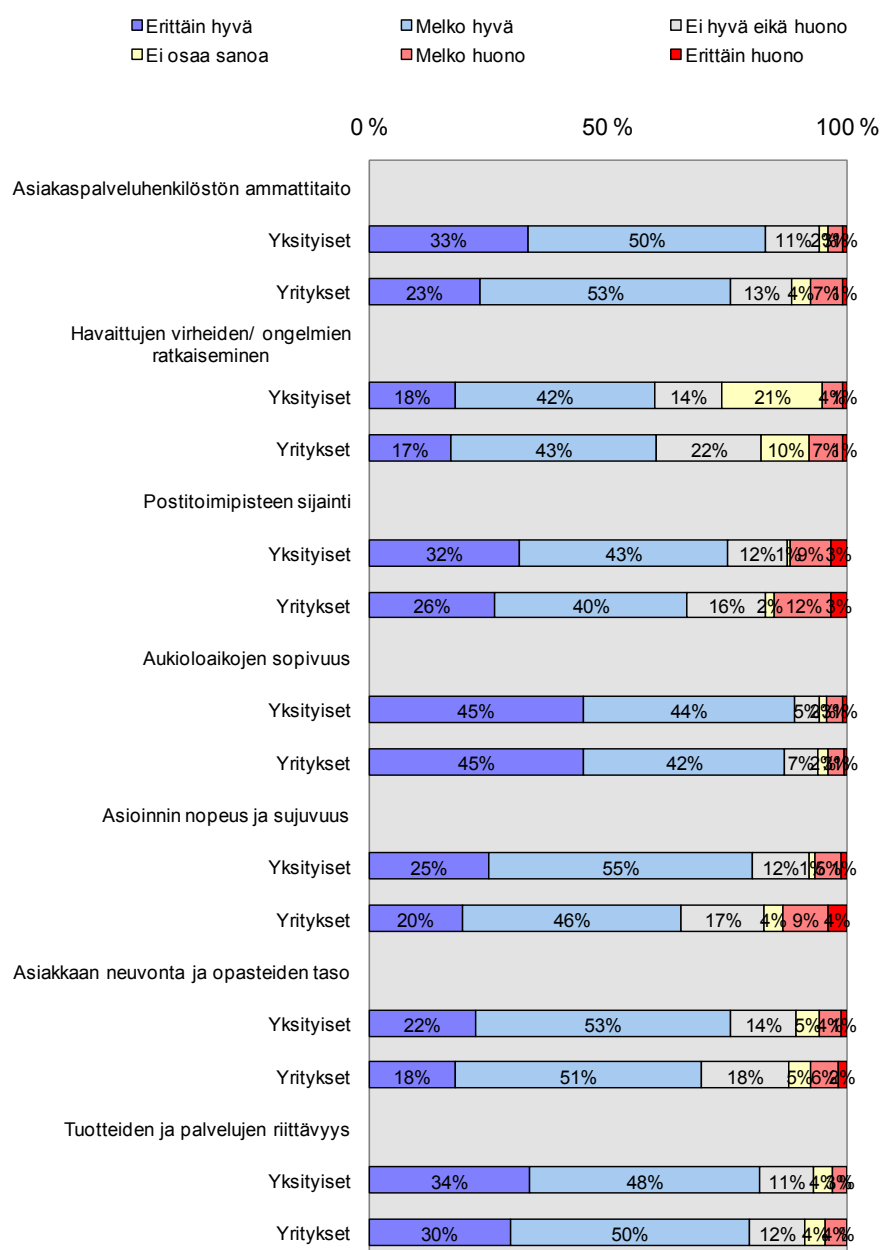
Postitoimipisteiden palvelu on aina herättänyt kiitosta käyttäjissään, lukuun ottamatta yritysten edustajien vuonna 2000 esittämiä mielipiteitä. Myös yksityishenkilöiden näkemykset notkahtivat silloin hieman.

Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito parempaa postin omissa toimipisteissä, asiamiespostienkin asiakkaat tyytyväisiä

Myös postitoimipisteiden palvelua koskevat erityisarviot noudattivat samaa, korkeata tasoa. Yksityishenkilöt antoivat hieman kautta linjan parempaa palautetta kuin yritysten edustajat.

Esimerkki tästä on yksityishenkilöiden parissa oleva käsitys postitoimipisteiden asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaidosta: 83 prosenttia pitää sitä hyvänä, yritysten edustajista jonkin verran harvempi (76 %).

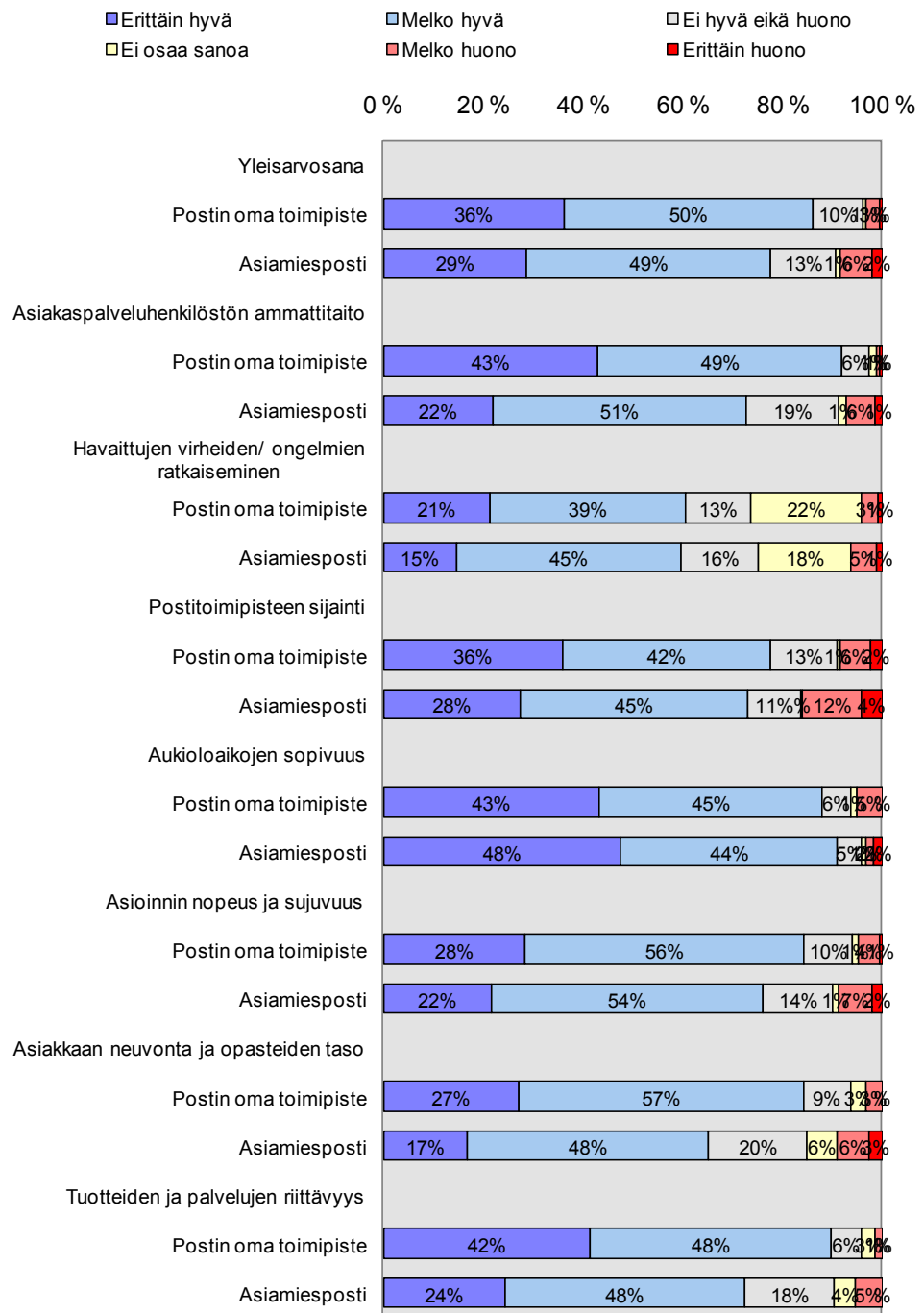
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVAT ARVIOT (%)



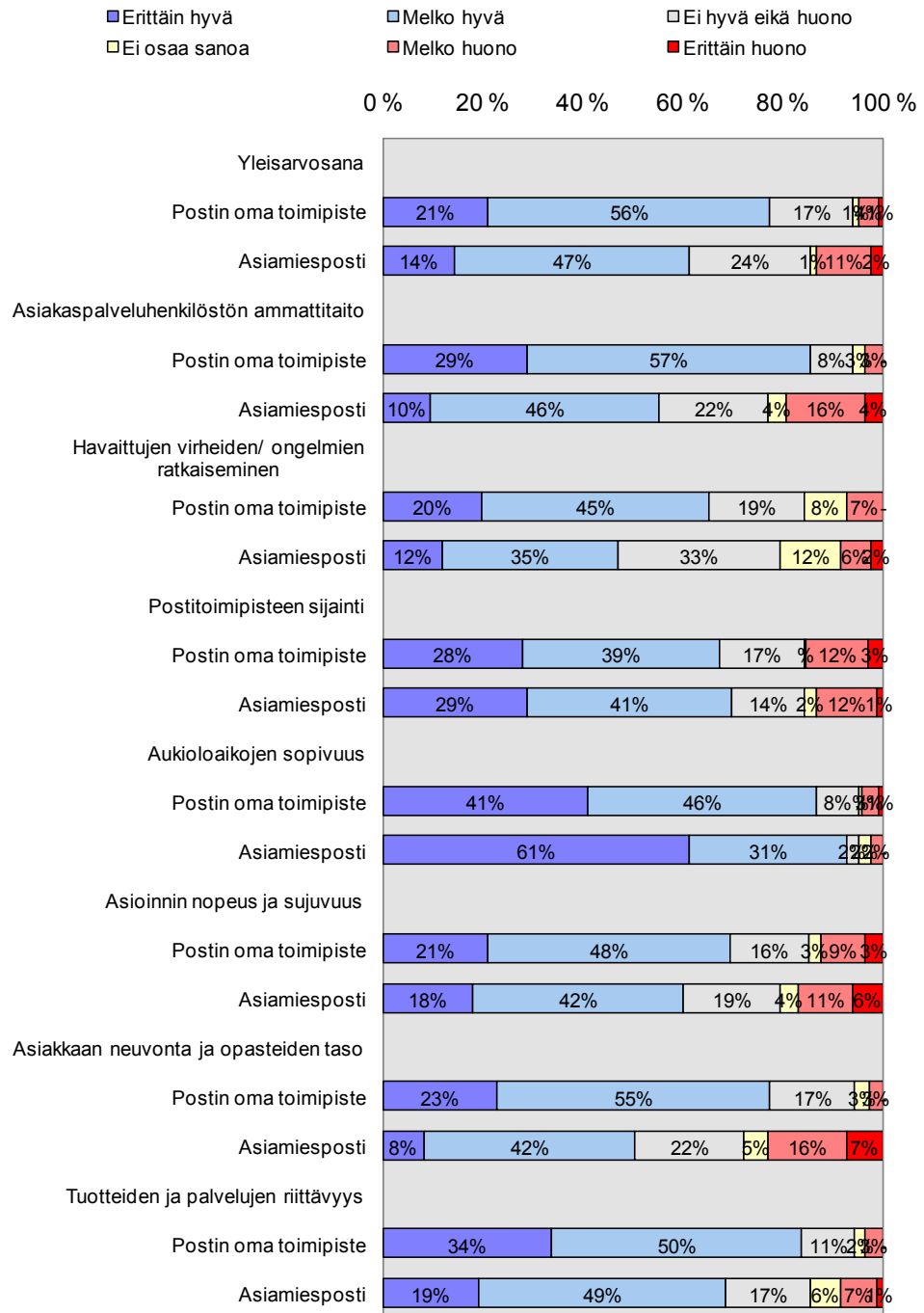
Näkemyksissä havaitsi selvän eron silloin, kun arvioinnin kohteena olivat asiointin nopeus ja sujuvuus (80 % - 66 %) ja lievän, kun otettiin kantaa asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso (75 % - 69 %).

Molemmen ryhmän käsitykset postitoimipaikkojen tekemien virheiden tai ongelmien ratkaisusta olivat käytännössä täysin samat, samoin mielipiteet aukioloaikojen sopivuudesta. Tuotteiden ja palveluiden riittävyttä ja postitoimipisteiden sijaintia koskevat mielipiteetkään eivät käytännössä eronneet toisistaan.

POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVAT ARVIOT (yksityiset) (%)



POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT
(yritykset, jotka käyttävät) (%)



Oheisessa ja edellisen sivun kuviossa tyytyväisyyttä on tarkasteltu pääasiallisen asiointipaikan mukaan.

Yksityishenkilöt ja yritysten edustajat arvioivat käyttämäänsä postitoimipistettä varsin samantyyllisesti; se, onko kyseessä postin oma toimipiste vai asiamiesposti, näyttää vaikuttavan arvioihin enemmän kuin se esittääkö niitä yksityishenkilö vai asiaa yritysnäkökulmasta tarkasteleva.

Asiamiesposti voittaa positiivisten arvioiden määrässä postin oman toimipisteen ai-noastaan aukioloaikojensa sopivuudessa.

Asiamiespostien yritysasiakkaista 61 prosenttia piti aukioloaikoja erittäin hyvinä, yksityisasiakkaista 48 prosenttia ajatteli vastaavasti. Postin oman toimipisteen yritysasiakkaista 41 prosenttia oli sitä mieltä, että aukioloaikojen sopivuus on erittäin hyvä. Näiden pisteiden yksityisasiakkaista 43 prosenttia oli samaa mieltä.

Postitoimipisteen sijaintia koskevissa arvioissa puntit ovat tasan. Se onko kyse postin omasta pisteestä vai asiamiespostista ei vaikuta näkemyksiin.

Muuten postin toimipisteiden asiakkaat antoivat positiivisempaa palautetta kuin asiamiesposteissa postiasiansa hoitavat.

Yritysvastaajien mielissä postin oma toimipiste on verrattuna asiamiespostiin erityisen vahva asiakaspalveluhenkilönsä ammattitaidon puolesta. Myös asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postin toimipisteessä koetaan selvästi paremmiksi.

Yksityishenkilöiden arviot noudattelevat samoja latuja. Esim. postin oman toimipisteen henkilökunnan ammattitaitoa erittäin hyvänä pitävien osuus on käytännössä kaksinkertainen verrattuna asiamiespostiin.

Lisäksi havaittujen virheiden tai ongelmien ratkaiseminen, asioinnin nopeus ja sujuvuus sekä tuotteiden ja palveluiden riittävyys ovat postin omien toimipisteiden asiakkaiden mielestä parempia kuin mitä asiamiespostien asiakkaat kokevat saavansa omassa ”konttorissaan”.

Huolimatta näistä eroista, yleensä ottaen on oikeutettua sanoa, että molempien asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä. Enemmistö asiamiespostienkin asiakkaista antoi vähintään melko hyvän arvosanan kaikista palvelun osa-alueista.

Niinpä ei yllätä, että asiamiespostien saama yleisarvosanakin on hyvä. Joukon kriittisimpienkin eli näiden palvelupisteiden yritysasiakkaiden enemmistö pitää saamaansa palvelua melko hyvänä.

Asiamiespostien yksityisasiakkaista 78 prosenttia lukeutuu vähintään melko tyytyväisten joukkoon. Silti postin omissa toimipisteistä asioivista yksityishenkilöistä 86 ajattelee saamastaan palvelusta vastaavasti. Niitä käyttävistä yritysasiakkaista 77 on tyytyväinen saamaansa palveluun.

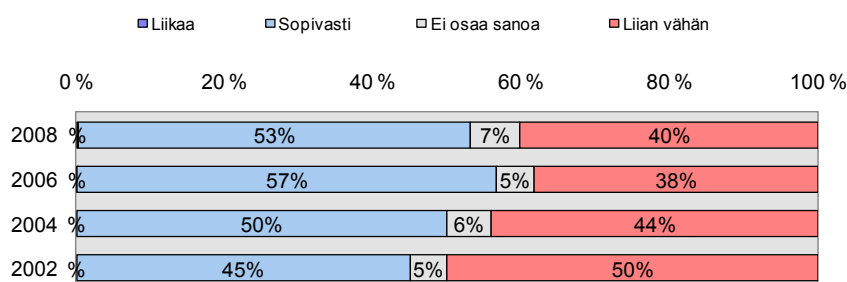
Postitoimipisteiden palveluakin käsitteleville arvioille on ollut tyypillistä vain vähäinen muutos (graafiset esitykset liitteenä).

Yksityishenkilöiden antamat arviot eivät käytännössä eroa kahden vuoden takaisista. Yritysten edustajien mielipiteistä voi todeta, että asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaidosta annettiin nyt hieman parempaa ja asioinnin nopeudesta ja sujuvuudesta sekä havaittujen ongelmien ja virheiden ratkaisemisesta aavistuksen verran huonompaa palautetta kuin 2006.

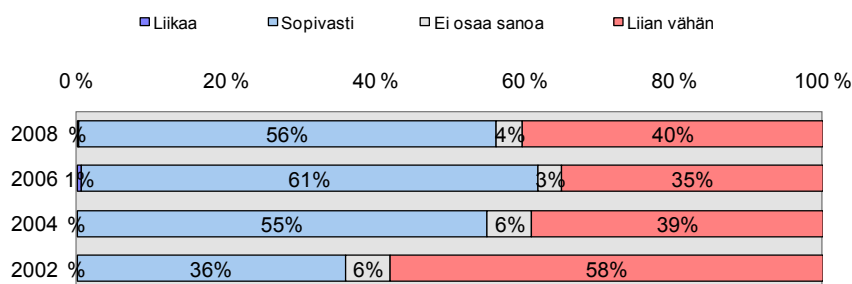
Postitoimipisteiden lukumäärä tyydyttää

Postitoimipisteiden lukumäärä tyydyttää enemmistöä. Nyt 53 prosenttia yksityishenkilöistä ja 56 prosenttia yritysten edustajista oli sitä mieltä, että pisteitä on maassamme sopivasti.

MIELIPITEET POSTITOIMIPISTEIDEN LUKUMÄÄRÄSTÄ (yksityiset): (%)



MIELIPITEET POSTITOIMIPISTEIDEN LUKUMÄÄRÄSTÄ (yritykset): (%)



Kriittisesti suhtautuvien määrä väheni tähän asti nopeasti. Kun vielä 2002 joka toinen suomalainen ajatteli, että postitoimipisteitä on liian vähän, 2006 tämän ajatuksen jatkoi enää 38 prosenttia väestöstä.

Yritysten ja toimipaikkojen piirissä muutos oli vielä voimakkaampaa. Ensimmäisen mittauksen 58 prosentin suuruinen kritiikkiä esittänyt joukko supistui vuoteen 2006 mennessä 35 prosenttiin.

Kuluneen kahden vuoden aikana ajatukset ovat muuttuneet molemmissa ryhmissä. Ensimmäistä kertaa postitoimipisteiden lukumäärään tyytyväisiä oli vähemmän kuin edellisessä tutkimuksessa.

Käytännössä yhtä suuri osa postin omia pisteitä käyttävistä (40 %) kuin asiamiespostien (41 %) asiakkaistakin toivoisi, että palvelupisteitä olisi nykyistä enemmän. 38 prosenttia taajamien asiamiespostien asiakkaista toivoi lisää postitoimipisteitä. Haja-asutusalueella vastaava joukko oli 45 prosentin suuruinen.

Ainoa mielipiteitä merkittävästi jakava tekijä on vastaajan ikä. Mitä nuoremasta henkilöstä on kyse, sitä varmemmin hän ajattelee, että postipalveluita tarjoavia paikkoja on riittävästi.

Esim. alle 25 -vuotiaista peräti 85 prosenttia oli tätä mieltä, mutta 65 vuotiaista ja iäkkäämmistä vain 38 prosenttia jakoi käsityksen. Yli 10 kilometrin päässä lähimmästä postitoimipisteestä asuvat toivoivat keskimääräistä enemmän lisää palvelupisteitä, 55 prosentin ollessa tätä mieltä. Toisaalta 2-5 kilometrin etäisyydellä asuvistaikin oli löydettävissä useita (50 %) saman toiveen esittäviä.

6 Postitoimintaa koskevia mielipiteitä

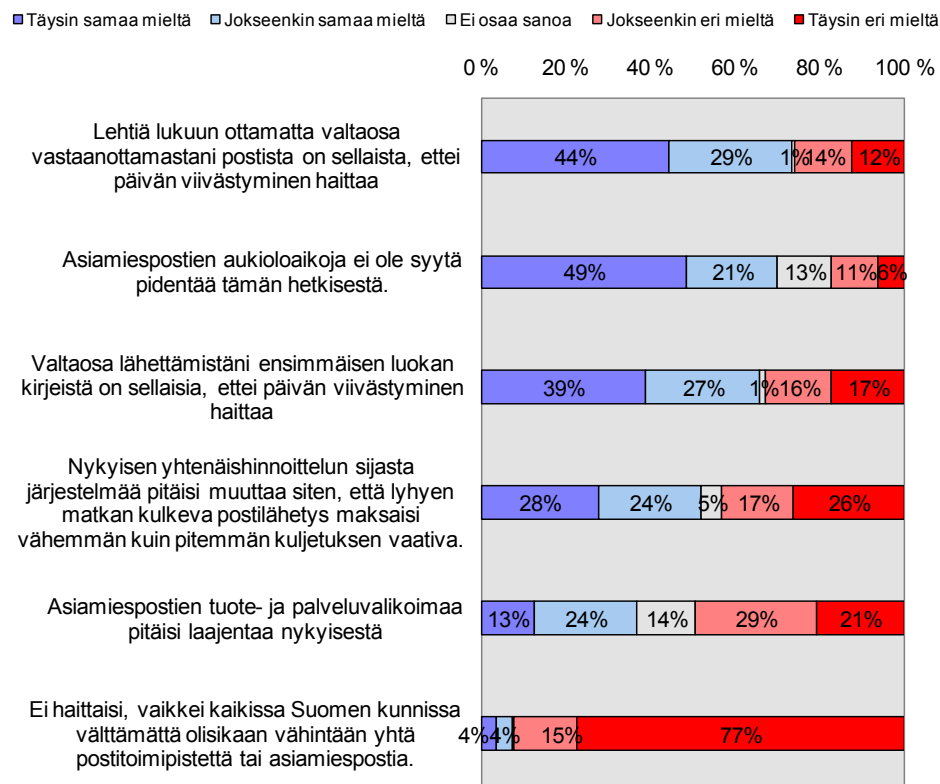
Enemmistö edellyttää joka kuntaan postitoimipisteen, asiamiespostien aukioloajat nykyisellään hyvät

Postitoimipiste per kunta on laajalti kannatettu postitoiminnan minimivaatimus. Tämän voi päätellä haastateltujen reaktioista väitelauseeseen ”ei häittäisi, vaikkei kaikissa Suomen kunnissa välttämättä olisikaan vähintään yhtä postitoimipistettä tai asiamiespostia”.

Useampi kuin kolme neljästä yksityishenkilöstä (77 %) ja yritysten edustajasta (78 %) oli täysin eri mieltä väitetyn kanssa.

Kun näihin lukuihin lisää vielä esitetyn kanssa jokseenkin samaa mieltä olleet (15 ja 14 prosenttia), havaitsee, että käytännössä kaikki edellyttävät kuntakohtaisen postitoimipisteverkoston ylläpitoa.

POSTITOIMINTAA KOSKEVIA MIELIPITEITÄ (yksityiset) (%)

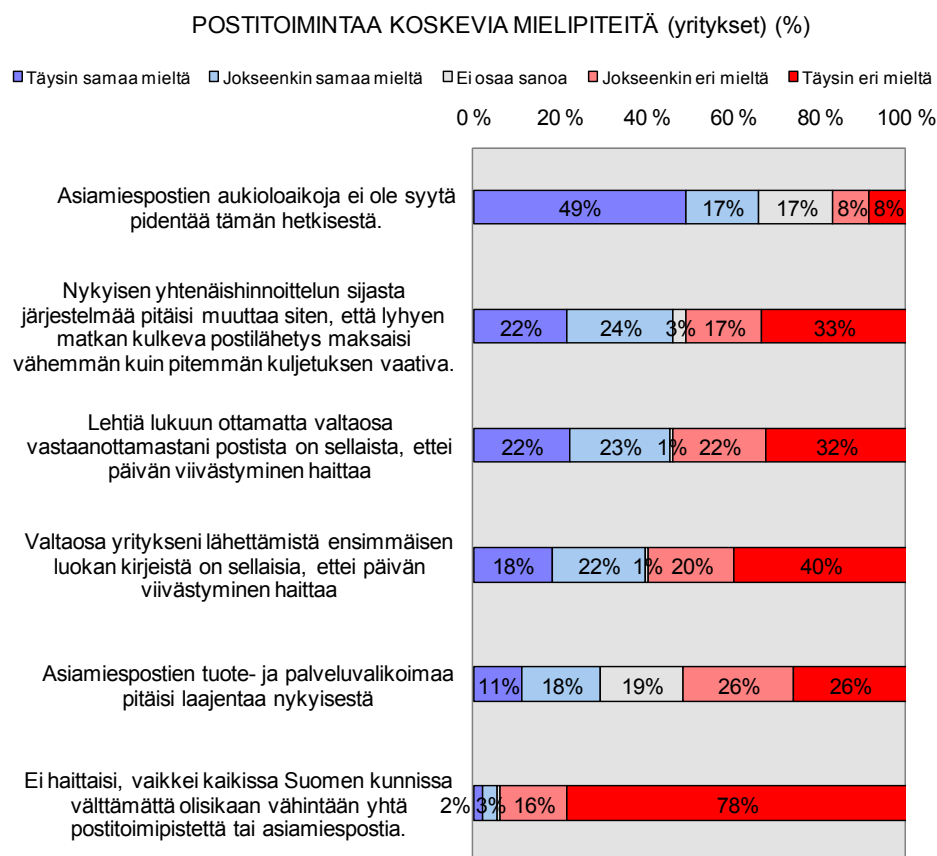


Valtaosa yksityishenkilöistä arvelee, ettei joudu kärsimään liikaa, mikäli lähetetty kirje tai vastaanotettu posti (pl. lehdet) myöhästyy aiotusta päivän verran. Näistä kahdesta ensin mainitun myöhästyminen aiheuttaa suurempaa mielipahaa.

Osittain tämä voi johtua siitä, että kysymyksessä viitattiin ensimmäisen luokan kirjeeseen, jonka tulisi olla pääsääntöisesti perillä seuraavana päivänä. Myöhästyminen saatetaan näin kokea tässä tapauksessa raskauttavampana asiana.

Yrityksille postilähetysten myöhästyminen on kriittisempi asia kuin yksityishenkilöille. Enemmistö saisi ongelmia sekä lähtevien kirjeiden että saapuvan postin myöhästymisestä. Noin joka viidennelle vähäisestä myöhästymisestä ei koituisi merkittävämpää haittaa.

Käytännössä joka toinen (49 %) molemmista ryhmistä oli täysin samaa mieltä siitäkin, että ”*asiamiespostien aukioloaikoja ei ole syytä pidentää tämän hetkisestä*”. Noin viidesosa kummastakin joukosta oli asian kanssa jokseenkin samaa mieltä.



Asiamiespostien tuote- ja palveluvalikoiman laajentaminen ei myöskään kuulu kaikkein kiireellisimpiin asioihin, ainakin jos nojataan kansalaisten ja yritysten edustajien mielipidejakautumiin: niitä, jotka eivät edellytä toimenpiteitä on selvästi enemmän kuin niitä, jotka vaativat valikoimien laajentamista.

Asiamiespostien asiakkaat sekä taajamissa että haja-asutusalueella eivät eroa mielipiteineen muusta väestöstä, kun on kyse tuote- ja palveluvalikoiman laajentamisesta.

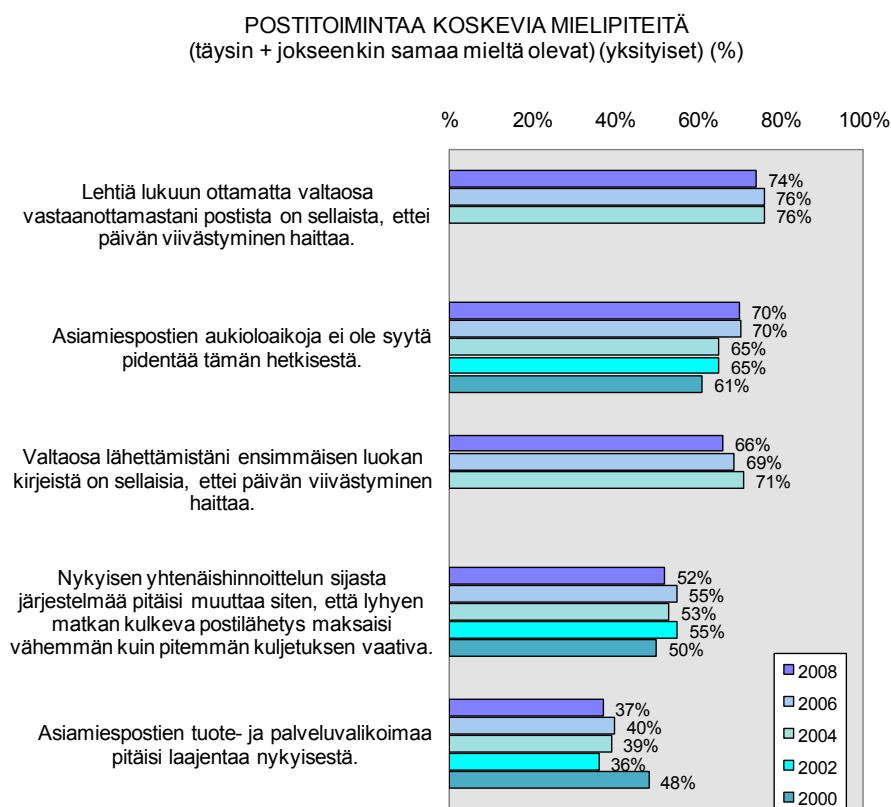
Kun kantaa otetaan asiamiespostien aukioloaikoihin, ero postin omien toimipisteiden asiakkaisiin kasvaa. Asiamiesposteissa postiasiansa hoitavat ovat erityisen vakuuttuneita siitä, ettei aukioloaikoja tarvitse pidentää tämän hetkisestä.

Yhtenäishinnoittelusta luopuminen jakaa mielipiteitä

Esitys yhtenäishinnoittelusta luopumisesta jakoi käsityksiä. Tarkkaan ottaen selkoa otettiin siitä, mitä ajellaan väitteestä ”nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmää pitäisi muuttaa siten, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pitemmän kuljetuksen vaativa”.

Yrityksistä 50 ja yksityishenkilöistä 52 prosenttia kannatti järjestelmän kehittämistä ehdotetunlaiseksi ainakin jonkin verran. Yrityksistä väitetyt kanssa oli samaa mieltä 22 prosenttia, yksityishenkilöistä hieman suurempi osa (28 %).

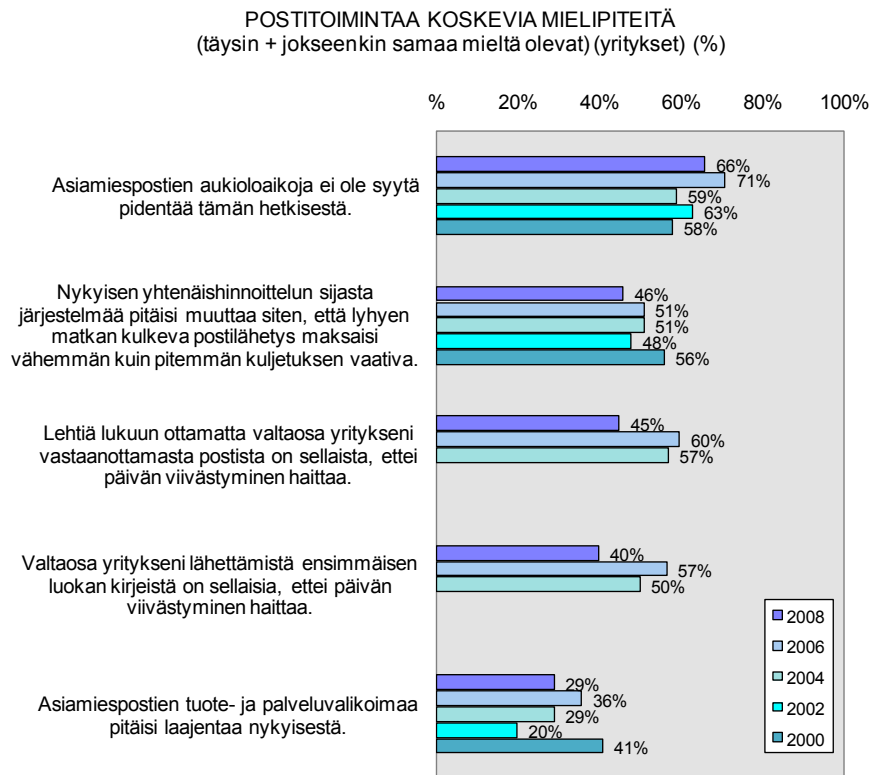
Käytetyt sosioekonomiset taustamuuttujat eivät jakaneet yksityishenkilöiden mielipiteitä kovin paljon.



Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla tai haja-asutusalueella asuvien mielipiteet ovat hyvinkin lähellä koko joukon keskiarvoa.

Ikä kuitenkin muodostaa poikkeuksen tähän sääntöön. Alle 25-vuotiaista 71 prosenttia kannatti esitettyä, kun yli 65-vuotiaista tätä mieltä oli vain 39 prosenttia. Muut ikäryhmät sijoittuivat näiden väliin siten, että esitetty sai sitä enemmän ymmärrystä, mitä nuoremmista henkilöistä oli kyse.

Alla olevassa ja edellisen sivun kuviossa on kuvattu väittämien kanssa täysin tai samaa mieltä olleiden osuudet eri tutkimusajankohtina.



Yksittäisten kierrosten väliset erot ovat pääosin vähäiset. Voidaan kuitenkin panna merkkeille, että yritysten suhtautuminen postin myöhästymiseen on selvästi tiukempaa kuin kaksi vuotta sitten.

15 prosenttiyksikköä harvempi ajatteli nyt, että vastaanotetun postin myöhästyminen ei haittaa, ja 17 prosenttiyksikköä harvempi uskoi, ettei lähetetyn ensimmäisen luokan kirjeen myöhästyminen aiheuta harmia.

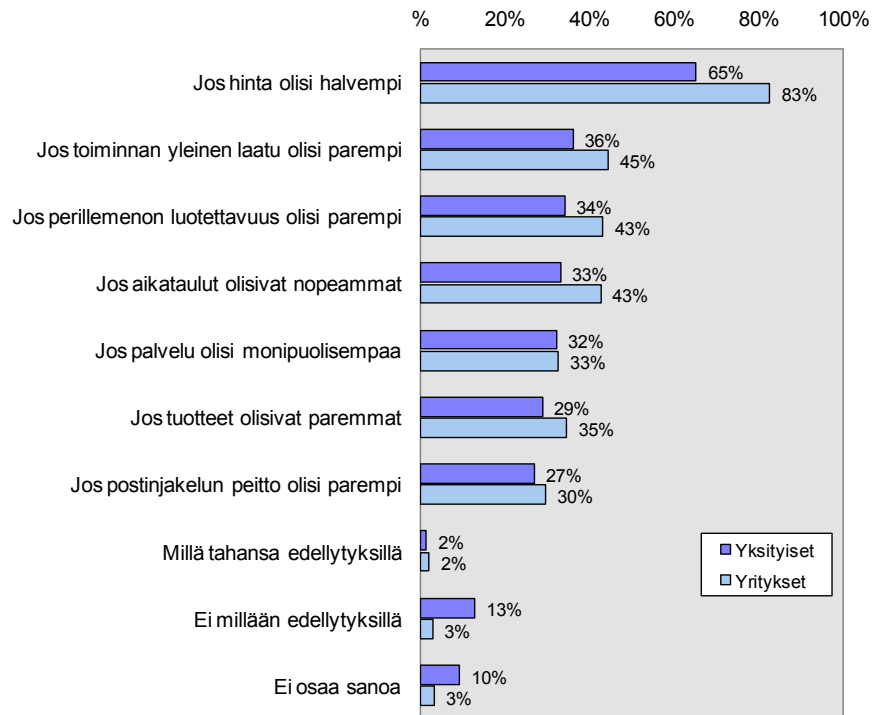
Halvempi hinta varmin edellytys käyttää Itella Oyj:n kilpailijaa

Erikseen kysyttiin käsitystä postitoiminnan kilpailusta. Vastaajia pyydettiin arvioimaan, millä edellytyksillä he olisivat valmiita käyttämään nykyisen palvelutarjoajan kilpailijan palveluja, mikäli sellaisia olisi tarjolla.

Sekä yksityishenkilöt että yritysten edustajat löysivät useita perusteita vaihtaa leiriä, mutta tulokset eivät silti vihjaa, että jonkinlainen joukkosiirtyminen olisi automaattinen.

Vain marginaalinen osa (yksityishenkilöistä tosin 13 %) totesi, ettei vaihtamiselle olisi mitään edellytyksiä. Toisaalta vain kaksi sadasta oli sitä mieltä, että minkä tahansa edellytyksen toteutuminen tekisi heistä automaattisesti Itella Oyj:n kilpailijan asiakkaita.

JOS TARJOLLA OLISI MUU KUIN ITELLA OYJ,
MILLÄ EDELLYTYKSILLÄ KÄYTTÄISI SEN PALVELUITA (%)



Asiaperusteet ratkaisisivat, ja niistä keskeisimmäksi nousee palvelusta maksettava hinta. Yrityksille (83 %) se on vielä tärkeämpi tekijä kuin yksityishenkilöille (65 %), joille se myös on tärkein yksittäinen päätöksenteon peruste.

Laatu, luotettavuus, nopeus, monipuolisuus, peitto sekä tuotteet mainittiin koko lailla yhtä usein (tosin yrityksille kolme ensimmäistä olisivat tärkeämpiä valinnan perusteita kuin yksityishenkilöille), mutta mikään niistä ei nousisi ainakaan yksinään samaan sarjaan kuin hinta.

Taulukko 5. Tyytymättömyyden aiheita (%).

Jakeluun liittyvät asiat.....	16
Toimipisteeseen liittyvät asiat.....	7
Palveluun liittyvät asiat.....	3
Ei huomauttamisen aihetta	72

Yksityishenkilöitä pyydettiin kertomaan spontaanisti, mitkä ovat sellaisia postitoimintaan liittyviä asioita, joista he haluaisivat huomauttaa tai valittaa.

Peräti 72 prosentille ei tullut mitään sellaista asiaa mieleen. Ne, jotka pystyivät nimeämään valituksen aiheita, listasivat hyvin monenlaisia asioita. Kuudellatoista prosentilla oli joitakin jakeluun liittyviä seikkoja mielessään (myöhästyminen, ajankohdan myöhäisyys, kadonneet lähetykset yms.).

Seitsemän prosentin vastaukset liittyivät tavalla tai toisella toimipisteisiin, niiden lopettamiseen sijaintiin, aukioloaikoihin jne. Kolme prosenttia halusi huomauttaa saamastaan palvelusta.

7 Postipalvelujen käyttäminen

Nouto- ja vientipalvelut yleistyneet yrityksillä, yksityishenkilöillä ei suuria muutoksia postipalvelujen käyttötavoissa

Kiinnostuksen kohteena olivat myös suomalaisten yksityishenkilöiden ja yritysten tavat käyttää postipalveluja.

Kumpaan ryhmään pyydettiin ensin arvioimaan, kuinka paljon he lähettävät ja vastaanottavat erityyppisiä postilähetyksiä.

Kotitalouksien postiliikennettä koskevat tiedot on merkitty taulukoihin 6a ja 6b. Mitatut muutokset ovat suhteellisen vähäisiä. Oikeastaan vain aikakauslehtiä (hieman aikaisempaa vähemmän) sekä kirjeitä ja kortteja (aiempaa enemmän) koskevissa luvuissa on vähäisiä eroja.

Vaikuttaa siltä, että kirjeitä ja kortteja lähetettäisiin suurin piirtein yhtä paljon kuin ennenkin. Sanomalehtiäkin vastaanotetaan saman verran kuin pari vuotta sitten.

Kannattaa kuitenkin muistaa, että tulokset ovat täysin muistinvaraisia arvioita, ja käytetty asteikko oikeuttaa ainoastaan varovaisiin tulkintoihin volyyymeistä.

Taulukko 6a. Kotitalouksiin saapuva posti (%).

	yli 10/ vko	1-10/ vko	muutama kk	harvem- min	Ei juuri koskaan
Sanomalehtiä					
2008	14	71	1	1	13
2006	14	72	1	1	11
2004	16	64	2	2	16
2002	19	69	2	2	8
Aikakauslehtiä					
2008	1	48	25	7	17
2006	0	56	18	7	17
2004	4	46	21	9	20
2002	2	55	20	6	16
Kirjeitä, kortteja					
2008	7	41	25	26	2
2006	5	37	28	26	2
2004	11	54	23	11	1
2002	9	41	32	17	1
Paketteja					
2008	*	3	20	55	20
2006	0	4	15	62	19
2004	0	3	14	57	25
2002	0	3	16	60	21
Pikalähetyksiä					
2008	*	*	1	20	76
2006	0	0	1	21	76
2004	0	1	1	18	80
2002	0	0	1	24	74

Taulukko 6b. Kotitalouksista lähetettävä posti (%).

	yli 10/ vko	1-10/ vko	muutama kk	harvem- min	Ei juuri koskaan
Kirjeitä, kortteja					
2008	1	13	31	47	8
2006	1	16	31	45	7
2004	2	19	35	39	5
Paketteja					
2008	*	1	6	53	40
2006	0	1	7	54	38
2004	0	1	6	49	43
Pikalähetyksiä					
2008	*	*	*	12	85
2006	0	0	0	13	84
2004	0	0	1	12	86
Ulkomaanlähetyksiä					
2008	*	1	2	28	67
2006	0	0	2	30	65
2004	0	1	3	25	70
e-kirjeitä, e-kortteja					
2008	1	4	6	14	72
2006	1	5	4	11	74
2004	2	5	4	8	81

Alla olevasta taulukosta puolestaan selviää eri lähetyslajien käyttö yrityksissä vuodesta 2002 lähtien. Kovin suuria muutoksia ei tässäkään ole havaittavissa. Ainoa oi-reellinen muutos liittyy kuriiri- tai lähettikirjeiden yleistymiseen (15 % → 21 %).

Taulukko 7. Eri lähetyslajien käyttö yrityksissä (%).

	2002	2004	2006	2008
Ykkös- tai kakkosluokan kirjeitä	98	99	97	98
Paketteja, kappaletavaraa	65	64	63	67
Pikakirjeitä, pikalähetyksiä	43	42	39	37
Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä	35	41	36	25
Postiennakkolähetyksiä	30	22	27	21
Kuriiri- tai lähettikirjeitä (ei Itellan kautta)	15	19	15	21
Osoitteellisia joukkokirjeitä	22	15	13	18
Multikirjeitä, e-kirjeitä	2	5	5	7
Osoitteettomia lähetyksiä	7	6	4	4
Lehtiä	8	5	3	7

Yritysten tavoissa järjestää postinsa nouto ja vienti on havaittavissa pientä muutosta. Näyttäisi siltä, että nouto- ja vientipalvelun sopiminen on muuttunut aikaisempaa yleisemmäksi. Toki valtaosalla saapuva posti tulee normaalissa kannossa ja lähtevä viedään itse postiin.

Itellan kanssa nouto- ja vientipalvelusopimuksen tehneet toimipaikat ovat tyypillisesti keskimääräistä suurempia ja sijaitsevat Uudellamaalla. Niillä on lähtevää ja saapuvaa postiliikennettä huomattavasti keskimääräistä enemmän.

Taulukko 8. Postin noudon ja viennin järjestäminen yrityksissä (%).

	2002	2004	2006	2008
Nouto- ja vientipalvelusopimus Itellan kanssa	11	13	13	24
Nouto- ja vientipalvelusopimus muun kanssa	1	2	1	5
Saapuva posti normaalissa kannossa, lähtevä viedään itse.....	76	71	73	50
Saapuva posti noudetaan itse postilokerosta, lähtevä viedään itse.....	10	11	7	17
Muu tapa.....	3	3	4	2

Yritysten ja toimipaikkojen vastaajilta tiedusteltiin lisäksi muiden kuin Itellan palveluiden käyttämistä. Enemmistö (71 %) kertoi, että niitä hyödynnetään.

Tärkeimmät yhteistyökumppanit löytyvät linja-auto ja kuorma-autopalveluja tarjoavista yrityksistä (esim. Matkahuolto, Transpoint) sekä kuriiriyrityksistä. Linja-autopalvelujakin käytetään nyt taas enemmän.

Taulukko 9. Muiden kuljetusorganisaatioiden kuin Postin käyttäminen (%).

	2002	2004	2006
Matkahuolto, linja-autot 32	46	31	40
Transpoint, Kiitolinja, Cargo Express, kuorma-autot..... 21	32	25	43
DHL, TNT, USB, Citymail, muu kuriiriyritys 11	20	20	43
Lähettiyritys..... 8	17	10	22
Muu kuljetusorganisaatio 5	8	9	10
VR, rautatiet..... 3	7	4	7
Ei käytetä muuta kuin Itellaa 49	36	42	28

Yhä useampi käyttää Postin sähköisiä palveluita, sähköisen viestinnän yleistymisen vähentää perinteisten tapojen merkitystä

Molemmilta ryhmittä kysyttiin sähköisten palveluiden käyttämistä, yksityisiltä lisäksi pakettien kotiinkuljetusten, yrityksiltä Itellan logistiikkapalvelujen hyödyntämistä (taulukko 10).

Palveluiden käyttö on aavistuksen yleistynyt yritysten keskuudessa. Runsas kolmannes on hyödyntänyt sähköisiä ja vajaa kolmasosa logistiikkapalveluja.

Yksityishenkilöiden osalta tilanne on entinen. Useampi kuin joka viides on käyttänyt sähköisiä palveluja ja runsas kolmannes on hyödyntänyt Keltaisen kuljetuksen pakettien kotiinkuljetuspalvelua.

Yhä useammalla työntekijällä on työpaikallaan oma sähköpostiosoite. Nyt 82 prosentissa haastatelluista yrityksistä on tällainen käytäntö. Seitsemässä prosentissa sähköpostit on varattu vain asiakaspalvelijoille ja joka kymmenennessä ainoastaan johdolle.

Taulukko 10. Uusien palveluiden käyttö (%).

	Käyt- tänyt	Tutus- tunut	Ei tunne
YKSITYISHENKILÖT			
Sähköiset palvelut (e-kirje, netposti, www-sivut)			
2008	22	21	57
2006	21	19	60
2004	16	20	64
Pakettien kotiinkuljetus Keltaisella kuljetuksella			
2008	37	24	40
2006	36	24	39
2004	25	33	42
YRITYKSET			
Sähköiset palvelut (e-kirje, netposti, www-sivut)			
2008	36	29	35
2006	33	20	47
2004	25	31	43
Logistiikkapalvelut			
2008	30	25	45
2006	25	19	57
2004	25	22	52
2002	16	21	62

Sähköisen viestinnän yleistymisellä on selvästi ollut yritysten perinteistä kirjeliikennettä supistava vaikutus. Joka tutkimuskierroksella yhä useampi on todennut, että uudet tavat vähentävät perinteistä paljon.

Niiden osuus, jotka eivät näe minkäänlaista yhteyttä näiden kahden asian välillä, on pienentynyt vastaavasti.

Vaikutus on selvästi havaittavissa varsinkin suurissa yrityksissä. Ne ovat keskimääräistä useammin myös sellaisia toimipaikkoja, joissa kaikilla tai melkein jokaisella on oma sähköpostiosoite.

Taulukko 11. Yritykset ja sähköinen viestintä (%).

	2002	2004	2006
Omat sähköpostiosoitteet			
Kaikilla omat	46	51	56
Asiakaspalvelijoilla	7	8	6
Vain johdolla	31	25	27
Ei kenelläkään.....	16	14	9
Sähköpostin ja matkapuhelimen käytön vaikutus perinteisten kirjeiden lähettämiseen ja vastaanottamiseen			
Vähentänyt paljon.....	20	23	31
Vähentänyt jonkin verran	35	36	34
Vähentynyt vain vähän	14	16	12
Ei ole vähentänyt	30	25	23

Taulukko 12. Yksityishenkilöt ja sähköinen viestintä (%).

	2004	2006	2008
Käytössä...			
Tietokone.....	77	84	88
Sähköposti (niistä, joilla tietokone).....	88	92	93
Matkapuhelin.....	95	97	99
Sähköpostin ja matkapuhelimen käytön vaikutus perinteisten kirjeiden lähettämiseen ja vastaanottamiseen			
On vähentänyt.....	48	58	53
Ei ole vaikuttanut.....	50	42	46

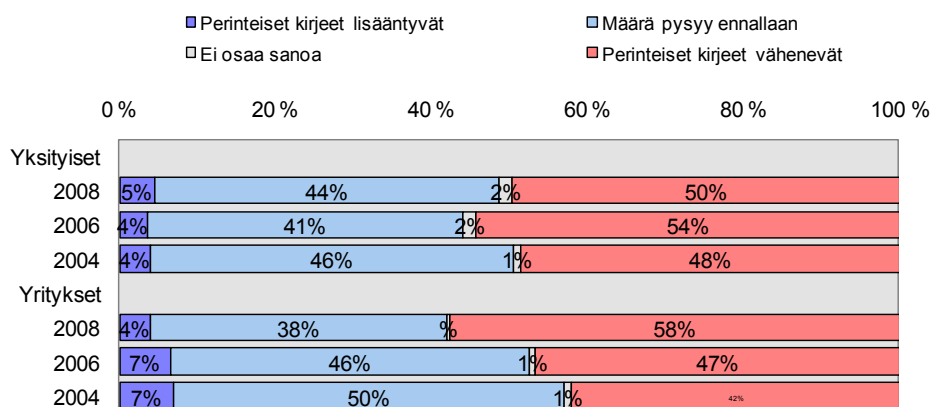
Sähköinen viestintä on saanut vankan jalansijan suomalaisten parissa. 88 prosenttia ilmoitti, että hänellä on ainakin jossakin käytettävissään tietokone. Tästä joukosta 93 prosentilla (eli neljällä viidesosalla kaikista haastatelluista) on myös sähköposti.

Matkapuhelin on lähes kaikilla. Se oli jo kaksi vuotta sitten käytännössä yhtä monen käyttämä, mutta tietokoneet ja sähköposti ovat sinä aikana vielä ehtineet yleistyä. Kaksi vuotta sitten sähköposti osoite oli vain kolmella neljästä (koko joukosta laskettuna).

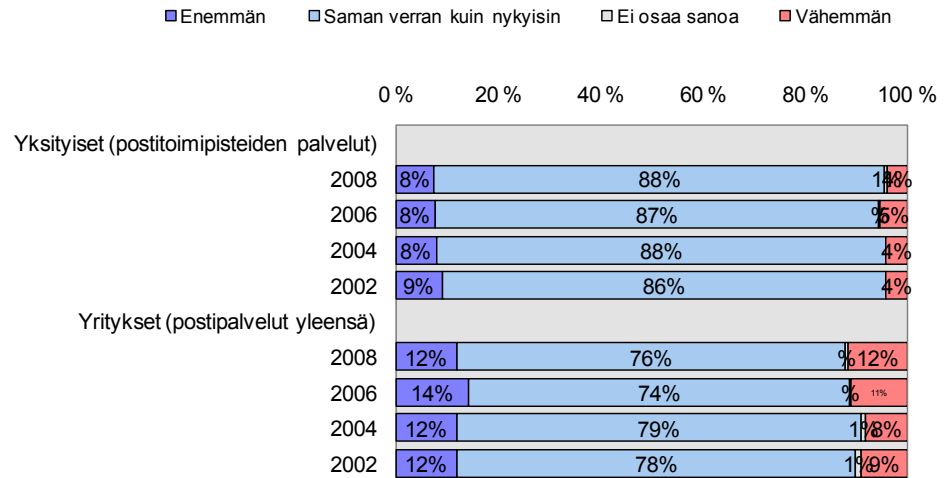
Vielä vuonna 2004 enemmistö vakuutti, etteivät sähköposti tai matkapuhelinviestintä olleet vaikuttaneet perinteisten kirjeiden lähettämiseen, puntit kääntyivät kaksi vuotta myöhemmin. Edelleen enemmistö epäilee sähköisen viestinnän vähentävän perinteistä viestintää. Tosin tällä tavalla ajatteleva joukko on nyt hieman pienempi kuin 2006.

Postipalveluille riittää kysyntää lähitulevaisuudessa, perinteisten kirjeiden määrä vähenee

Postipalveluille riittää varmasti käyttäjiä tulevaisuudessakin. 88 prosenttia yksityishenkilöistä ja 76 prosenttia yritysten ja toimipaikkojen edustajista arvelevat, että kuultavat lähiaikoina saman verran postipalveluja kuin nykyisinkin.

ARVIOT PERINTEISTEN KIRJEIDEN MÄÄRÄSTÄ
LÄHITULEVAISUUDESSA (%)

ARVIOT POSTIPALVELUJEN KÄYTTÄMISESTÄ
LÄHITULEVAISUUDESSA (%)

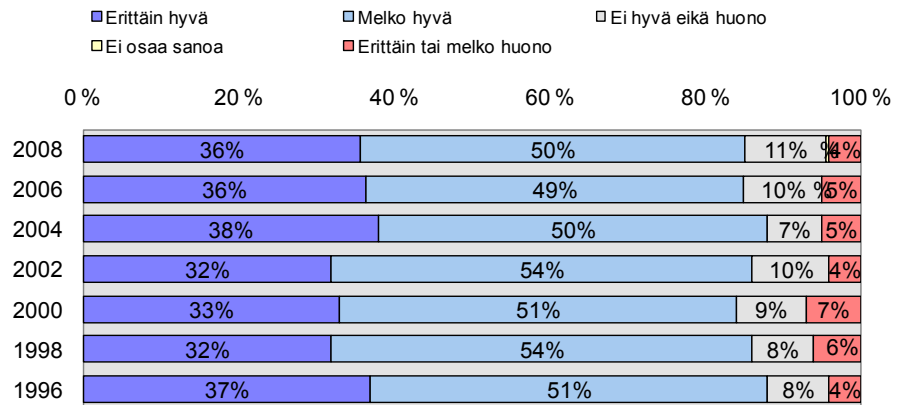


Muutamit arvioivat lisäävänsä niiden käyttöä. Yrityksissä 12 prosenttia arvioi tilanteen kehittyvän siihen suuntaan. Tosin yhtä moni epäili, että yrityksessä vähennetään palvelujen hyödyntämistä..

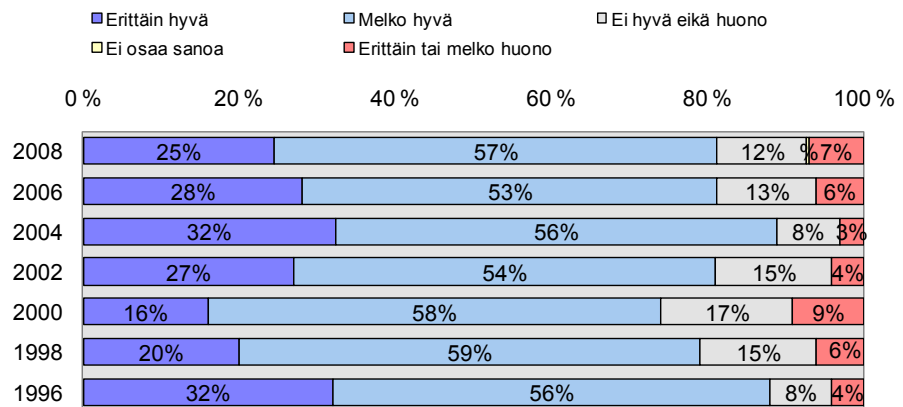
58 prosenttia yritysten puolesta vastanneista arvioi perinteisten kirjeiden määrän vähenevän jatkossa. Myös yksityishenkilöiden enemmistö oli tätä mieltä. Tosin näin ajatteli aavistuksen verran harvempi kuin kaksi vuotta sitten.

LIITEKUVAT

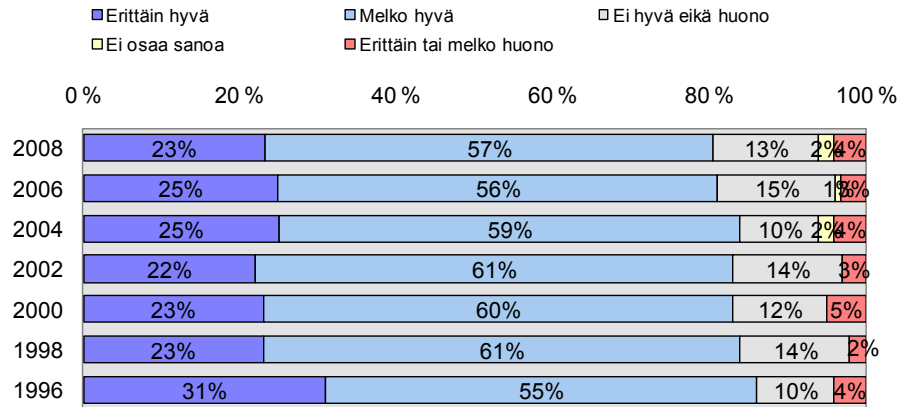
POSTITOIMINTAA KOSKEVATARVIOT (yksityiset):
postitoiminnan luotettavuus (%)



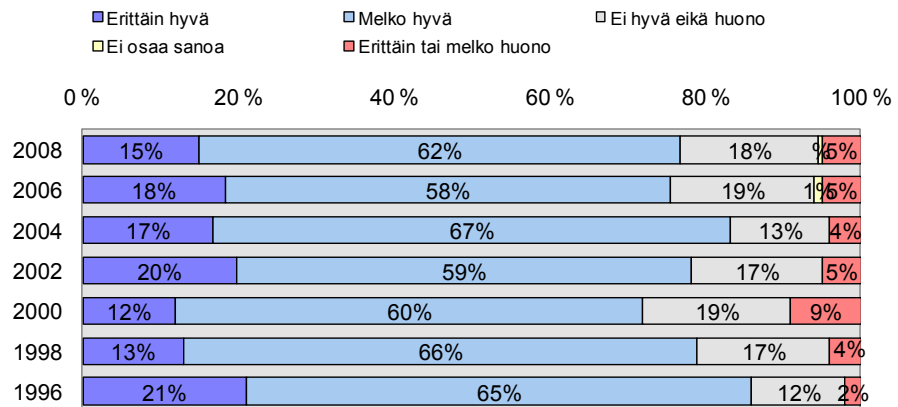
POSTITOIMINTAA KOSKEVATARVIOT (yritykset):
postitoiminnan luotettavuus (%)



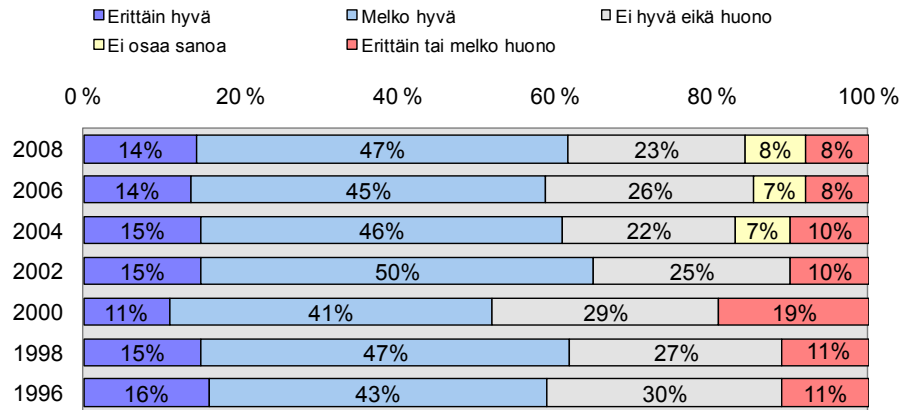
POSTITOIMINTAA KOSKEVATARVIOT (yksityiset):
yleinen laatu ja ammattitaito (%)



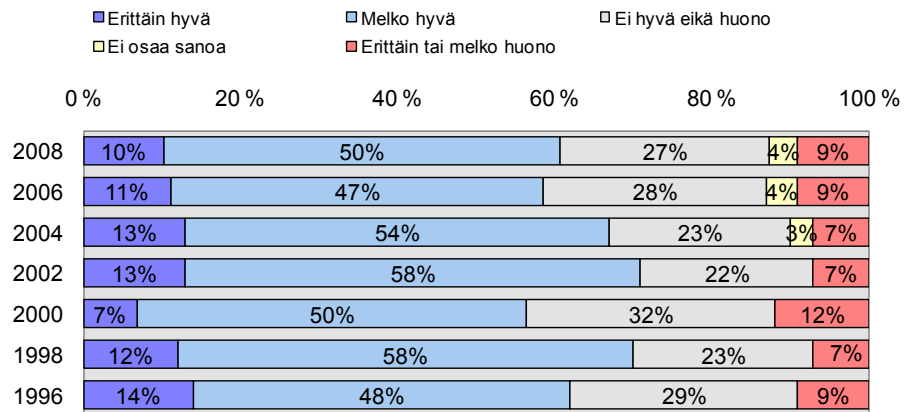
POSTITOIMINTAA KOSKEVATARVIOT (yritykset):
yleinen laatu ja ammattitaito (%)



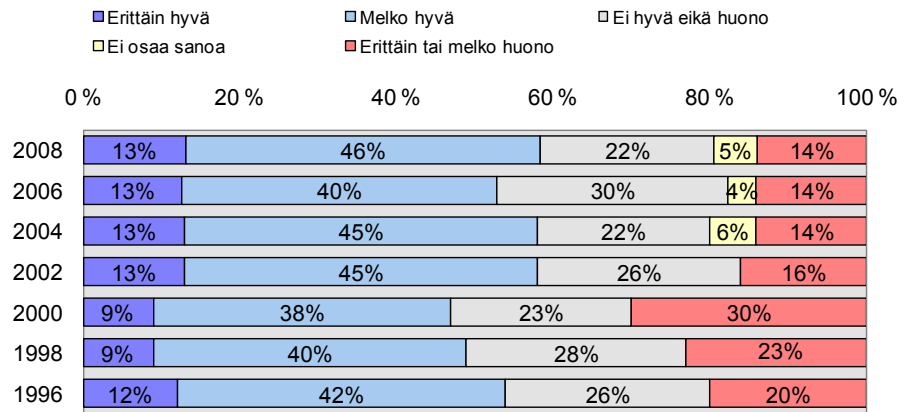
POSTITOIMINTAA KOSKEVATARVIOT (yksityiset):
nykyaikaisuus ja kehittäminen (%)



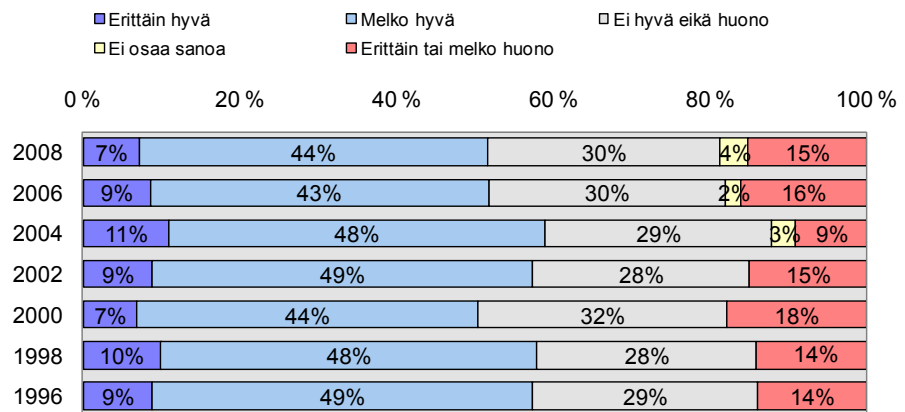
POSTITOIMINTAA KOSKEVATARVIOT (yritykset):
nykyaikaisuus ja kehittäminen (%)



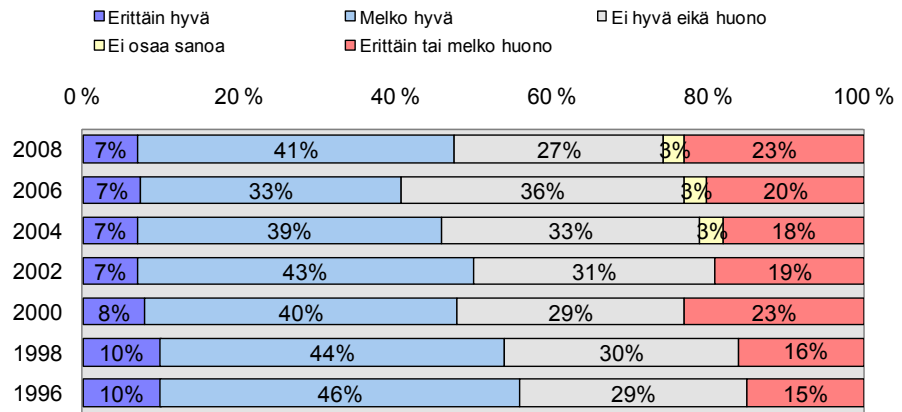
POSTITOIMINTAA KOSKEVATARVIOT (yksityiset):
käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen (%)



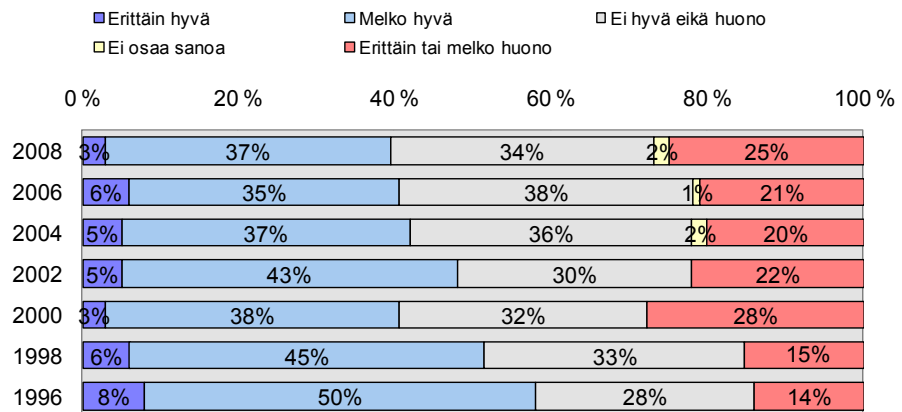
POSTITOIMINTAA KOSKEVATARVIOT (yritykset):
käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen (%)



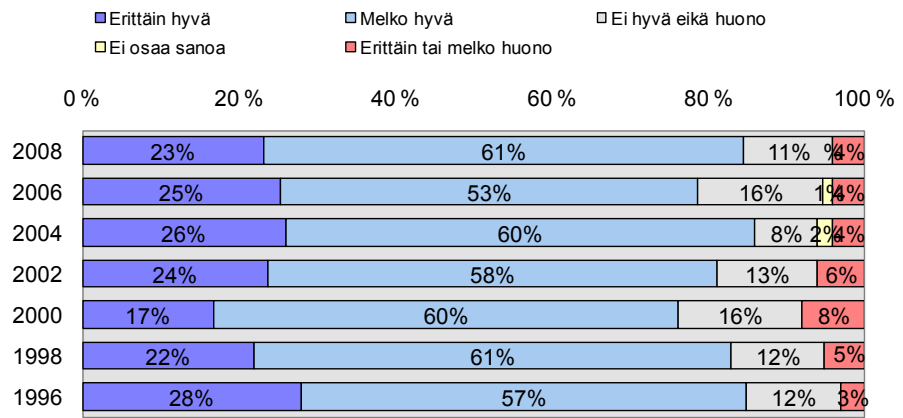
POSTITOIMINTAA KOSKEVATARVIOT (yksityiset):
postipalvelujen hinta-laatu -suhde (%)



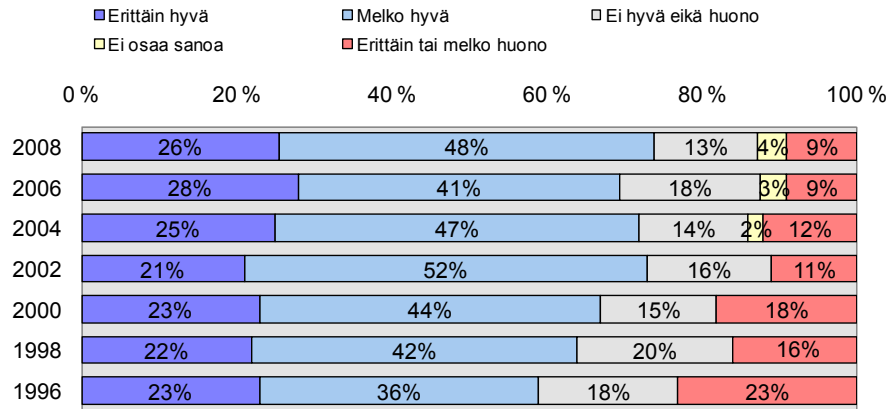
POSTITOIMINTAA KOSKEVATARVIOT (yritykset):
postipalvelujen hinta-laatu -suhde (%)



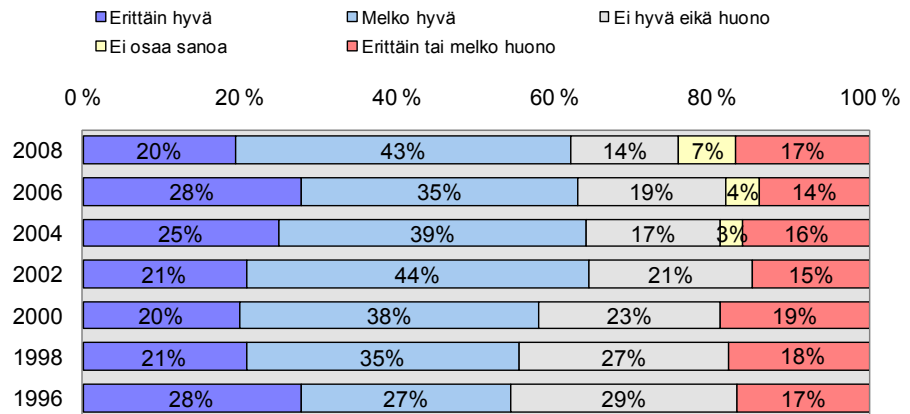
POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
postipalvelujen valikoiman riittävyys (%)



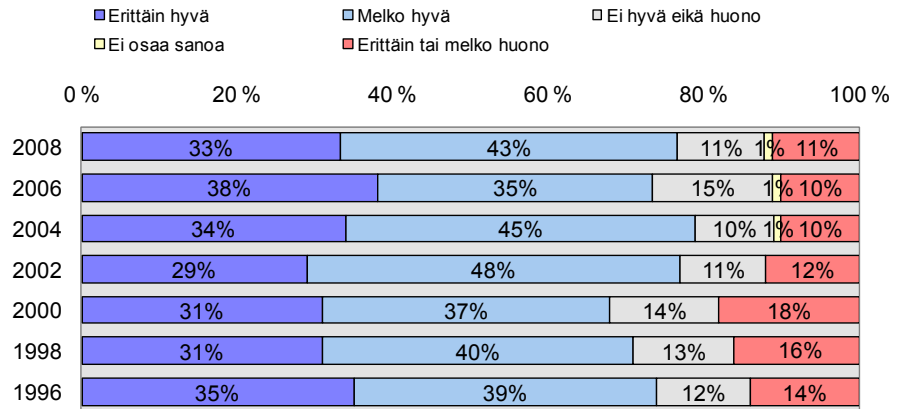
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
kirjelaatikoiden tyhjennysajat (%)



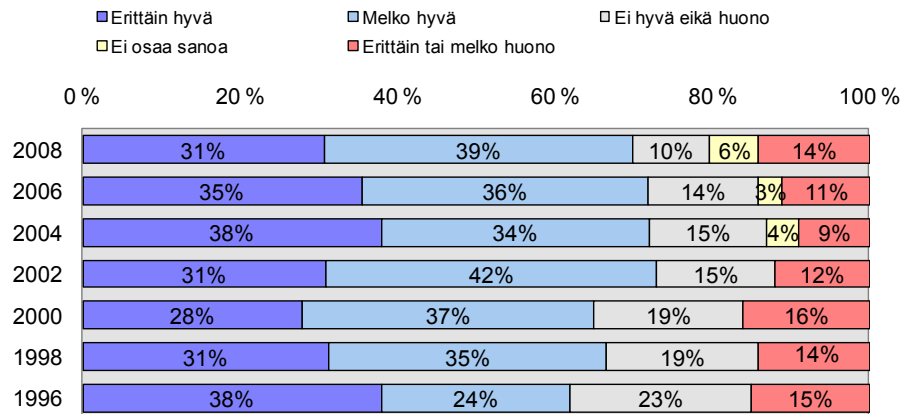
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
kirjelaatikoiden tyhjennysajat (%)



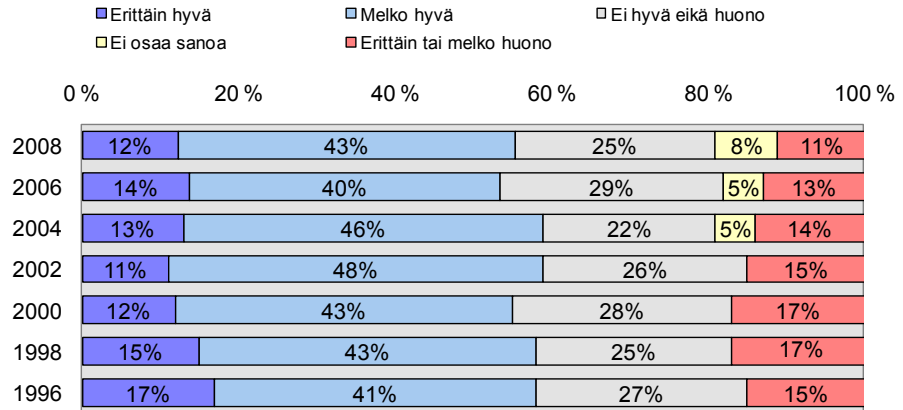
KIRJE- JA PAKETTILIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
kirjelaatikoiden sijainti (%)



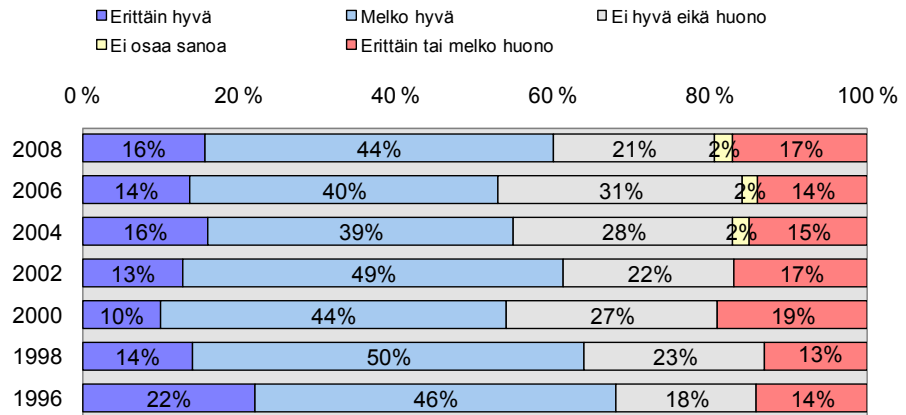
KIRJE- JA PAKETTILIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
kirjelaatikoiden sijainti (%)



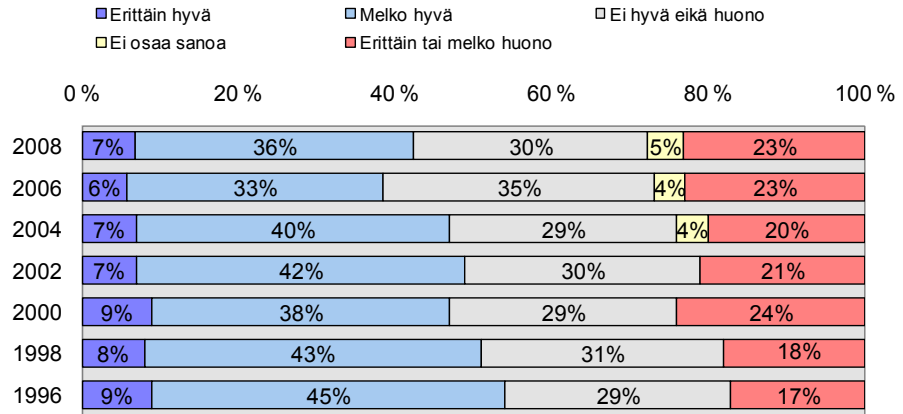
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
hinnoittelun selkeys (%)



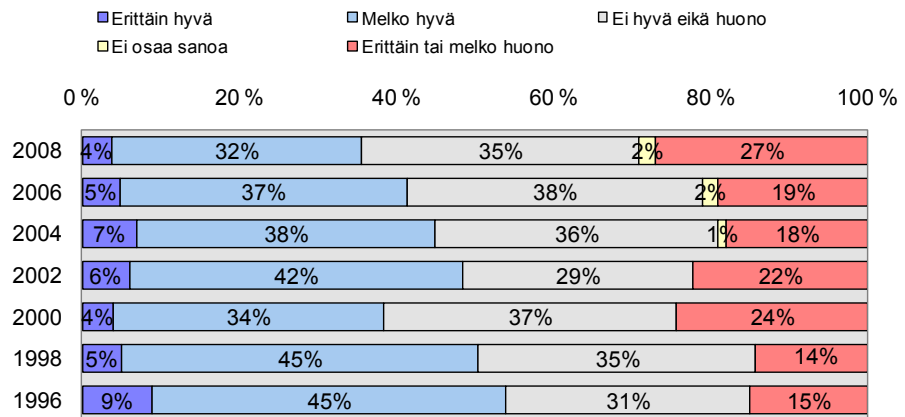
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
hinnoittelun selkeys (%)



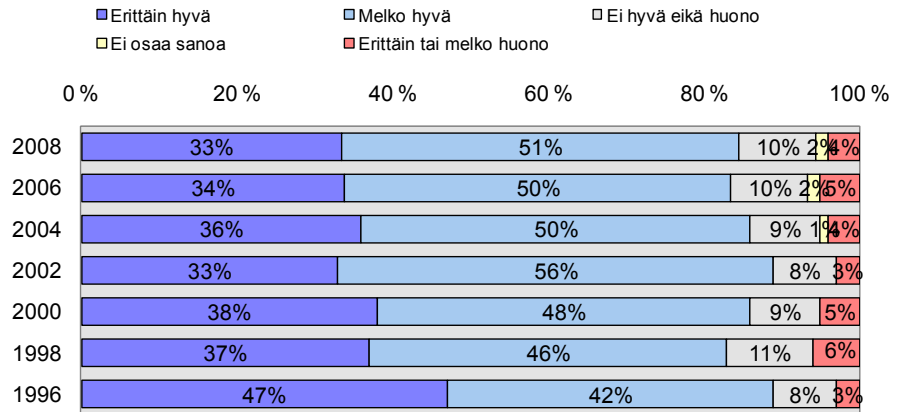
KIRJE- JA PAKETTIKILKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
hintatason sopivuus (%)



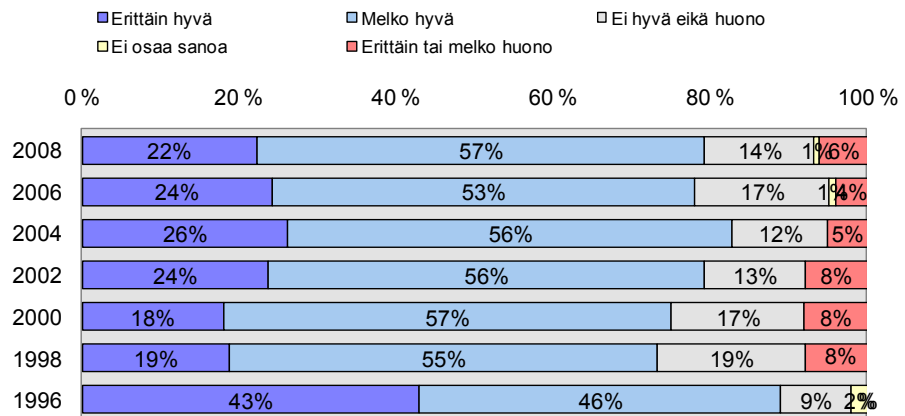
KIRJE- JA PAKETTIKILKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
hintatason sopivuus (%)



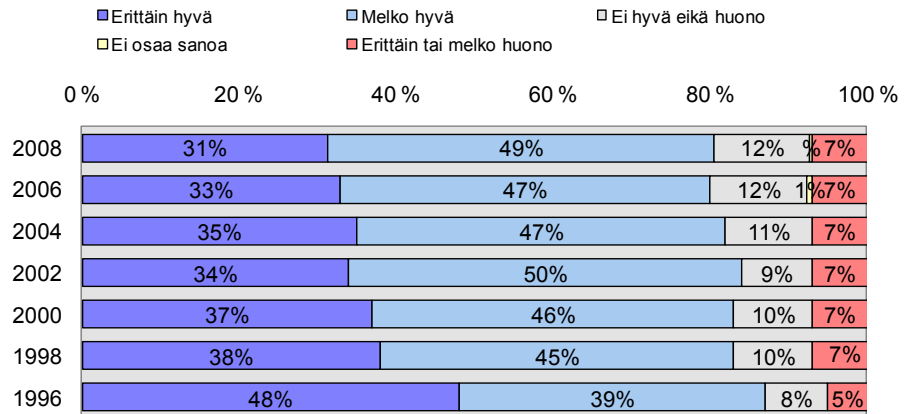
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
lähetyksen perilletulo vahingoittumattomana (%)



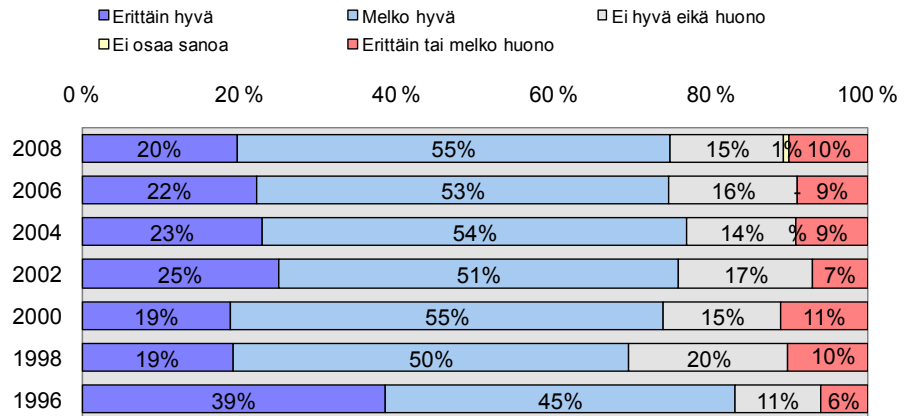
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
lähetyksen perilletulo vahingoittumattomana (%)



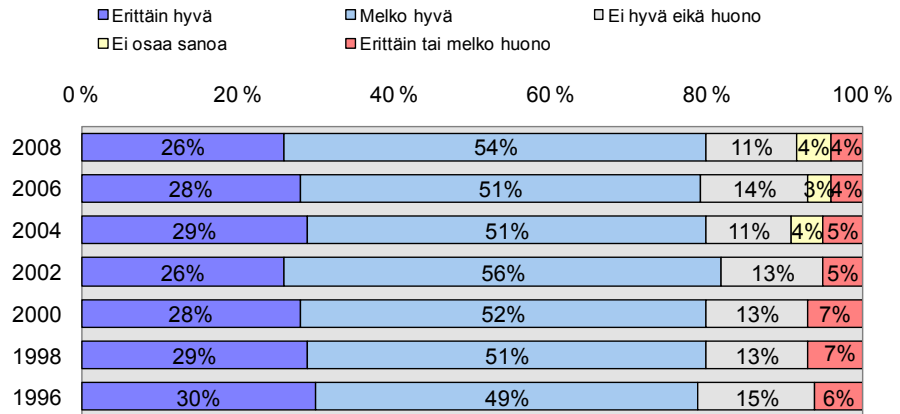
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
lähetyksen toimittaminen oikeaan osoitteeseen (%)



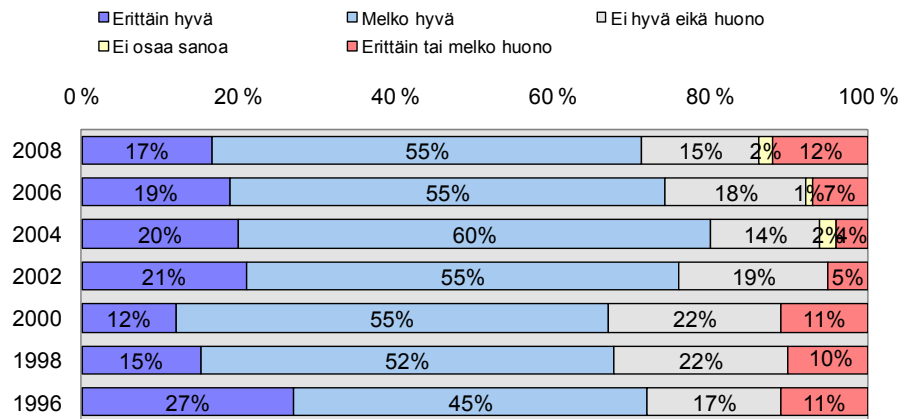
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
lähetyksen toimittaminen oikeaan osoitteeseen (%)



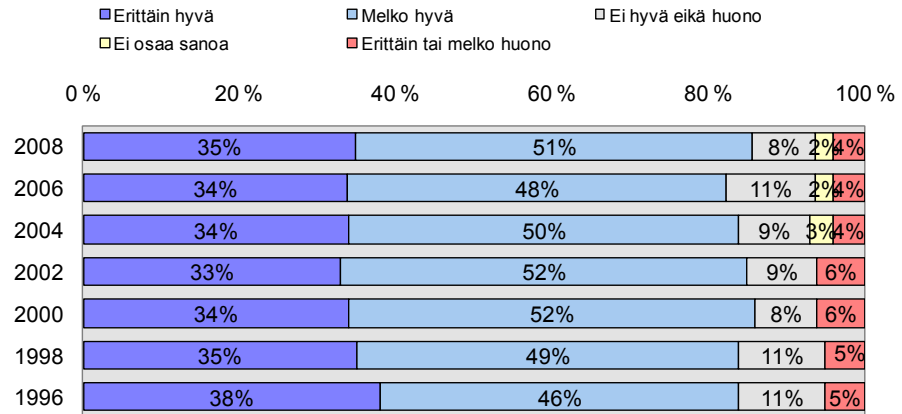
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
lähetyksen perilleto ilmoitetussa ajassa (%)



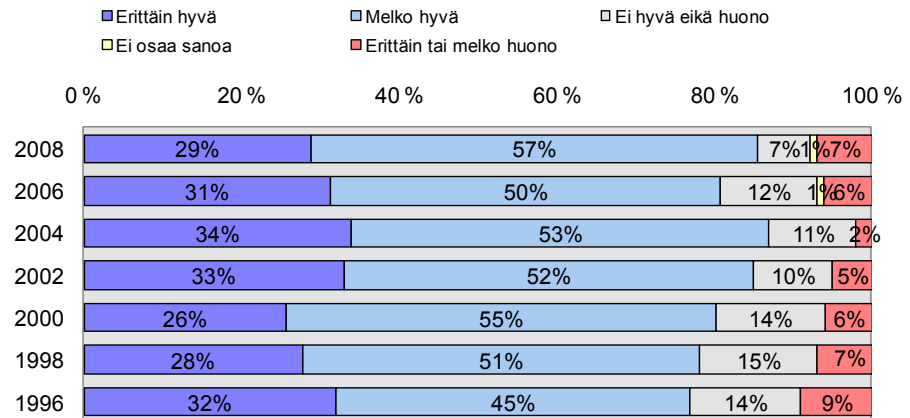
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
lähetyksen perilleto ilmoitetussa ajassa (%)



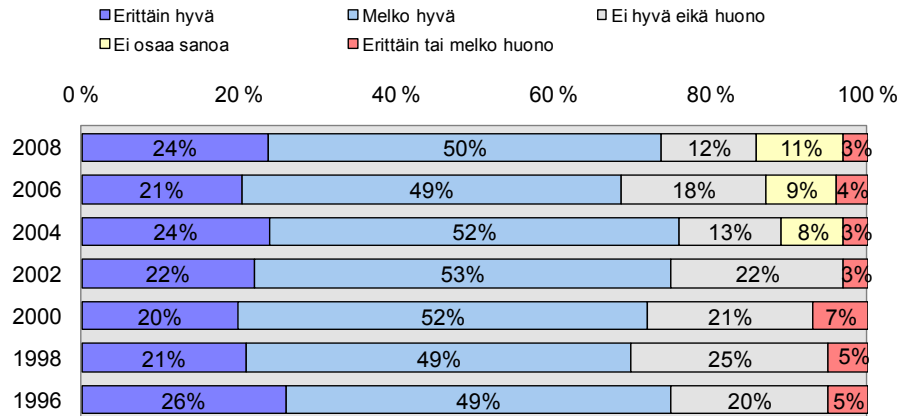
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
kirjelähetyksen kulkunopeus (%)



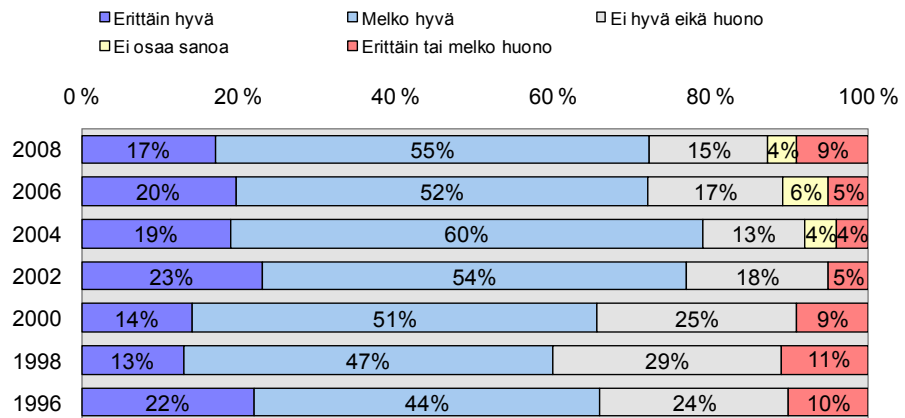
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
kirjelähetyksen kulkunopeus (%)



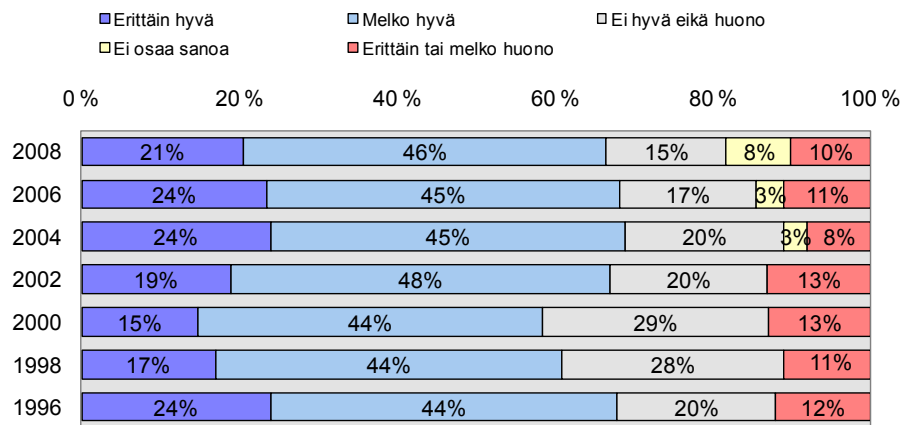
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
pakettilähetysten kulkunopeus (%)



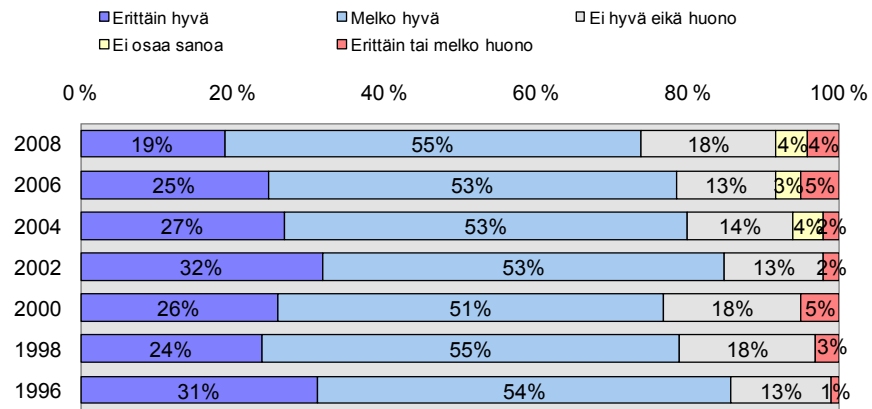
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
pakettilähetysten kulkunopeus (%)



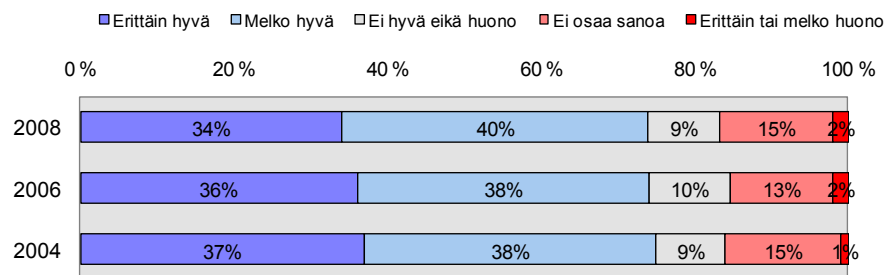
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
asiointin sujuvuus postitoimipisteessä (%)



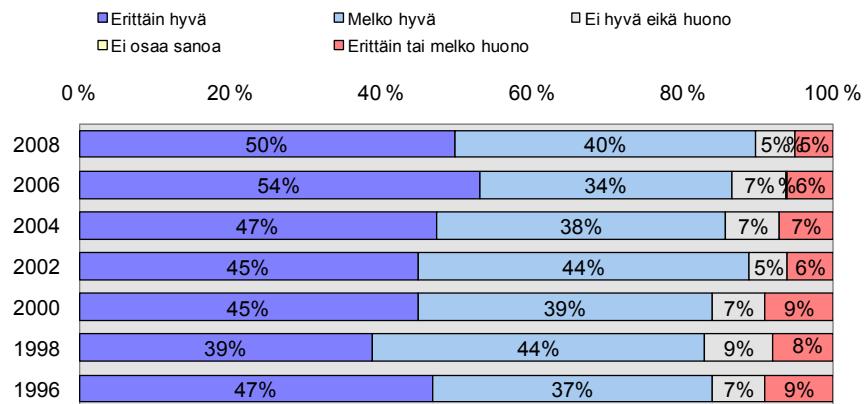
POSTINJAKELUA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
postinjakajien ammattitaito (%)



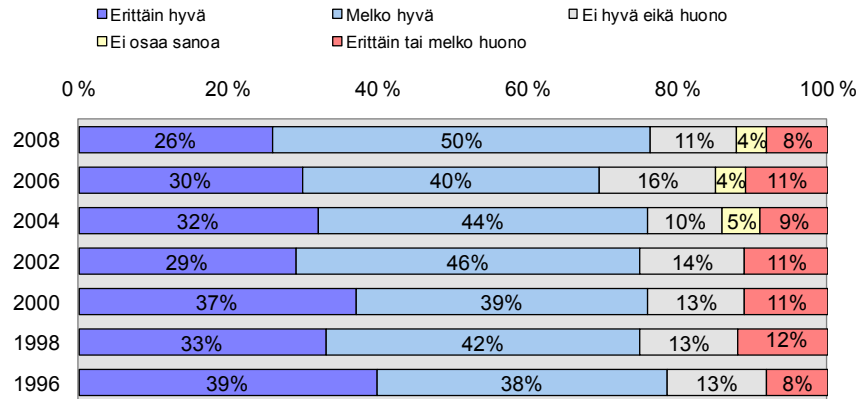
POSTINJAKELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
postinjakajien palveluhalu ja kohteliasuus (%)



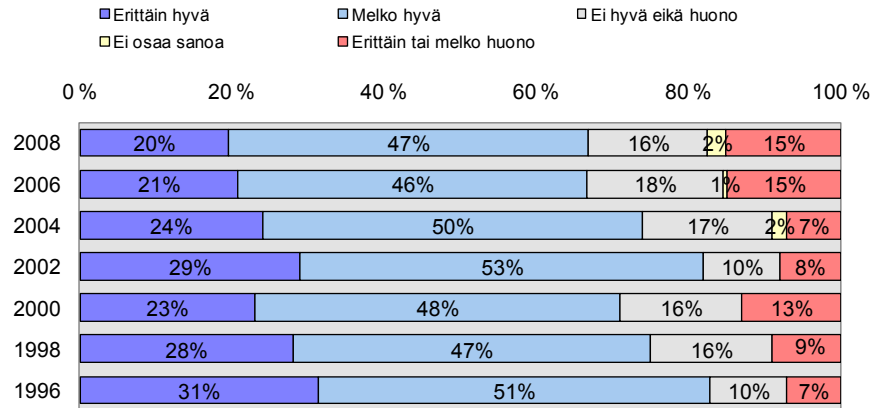
POSTINJAKELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
postilaatikon sijainti (%)



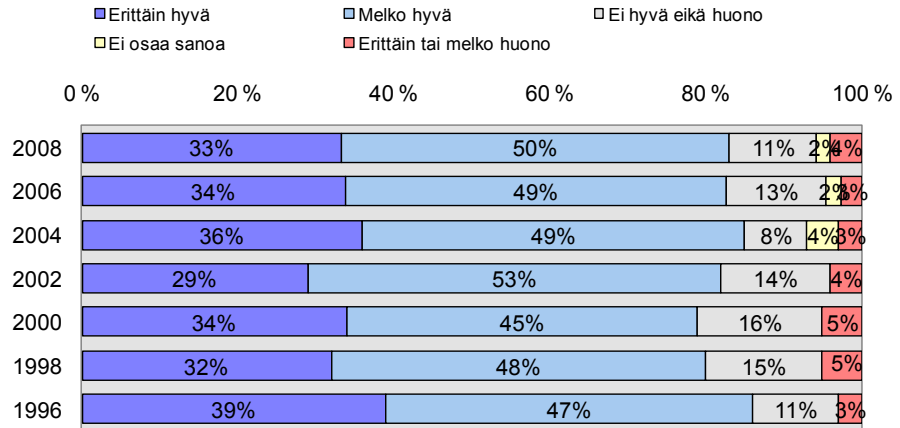
POSTINJAKELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):
postinjakelun täsmällisyys (%)



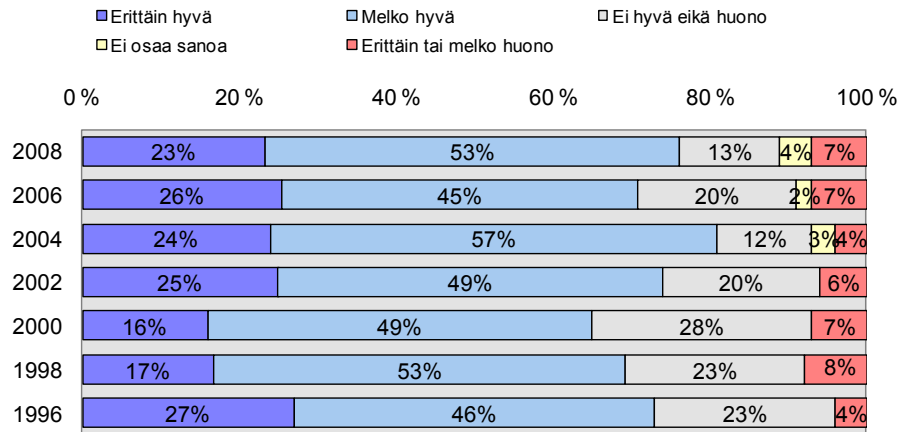
POSTINJAKELUA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):
postinjakelun täsmällisyys (%)



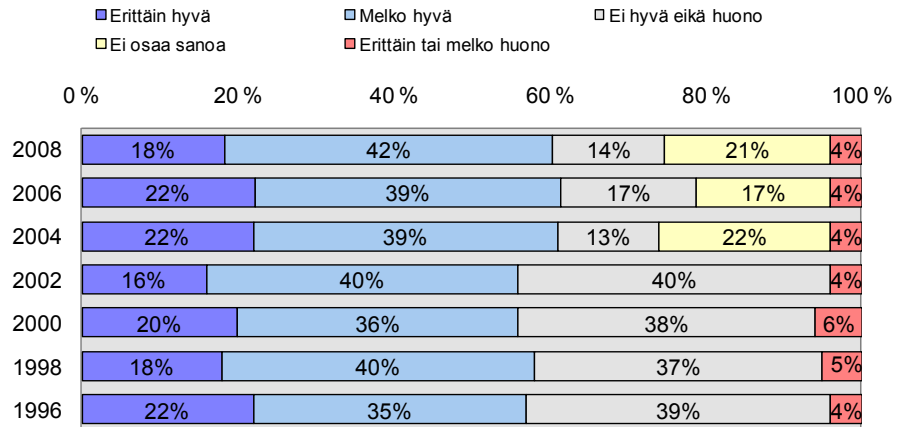
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yksityiset):
asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito (%)



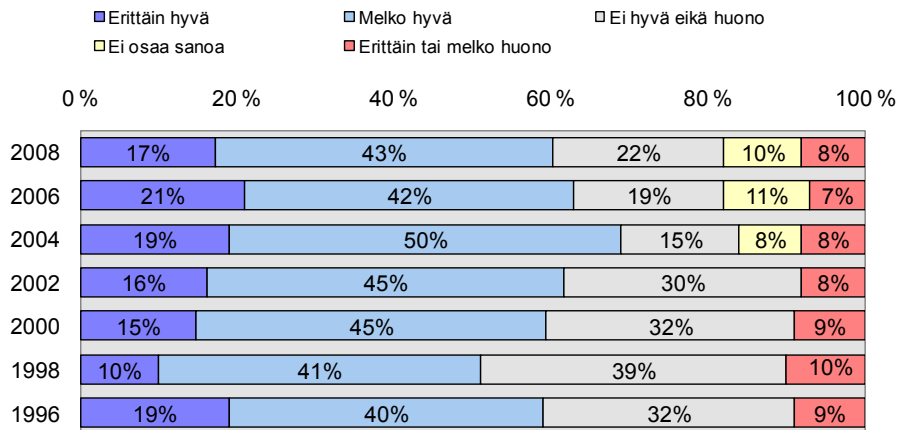
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yritykset):
asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito (%)



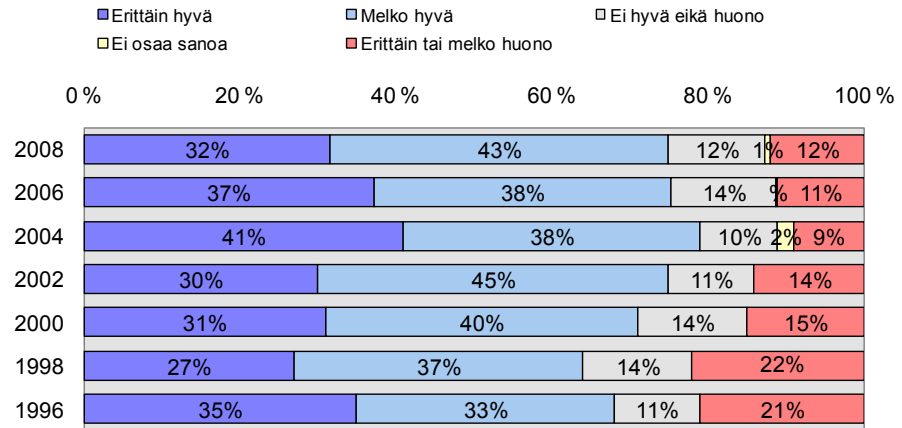
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yksityiset):
havaittujen virheiden ja ongelmien ratkaiseminen (%)



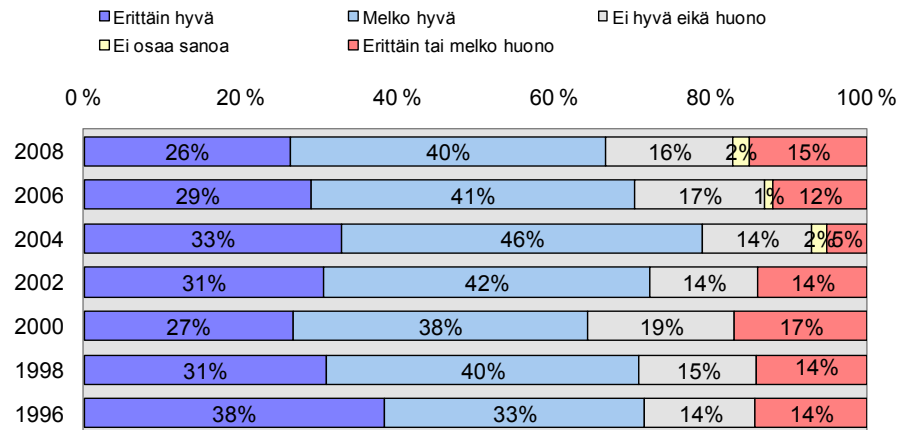
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yritykset):
havaittujen virheiden ja ongelmien ratkaiseminen (%)



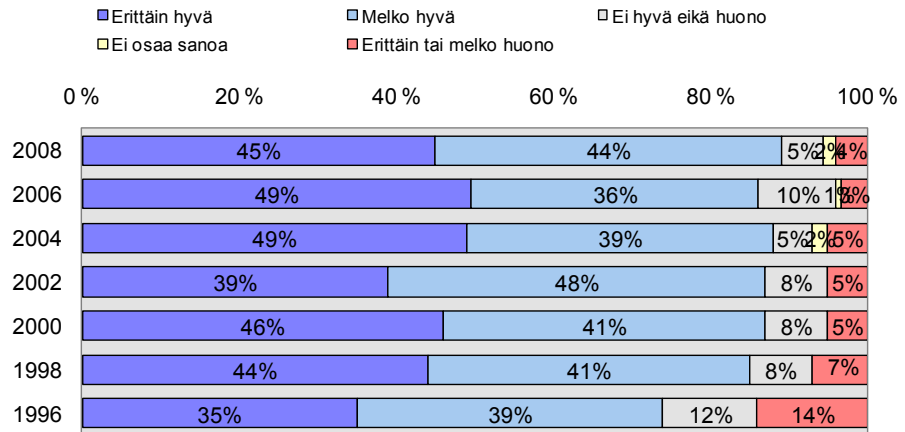
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yksityiset):
postitoimipisteen sijainti (%)



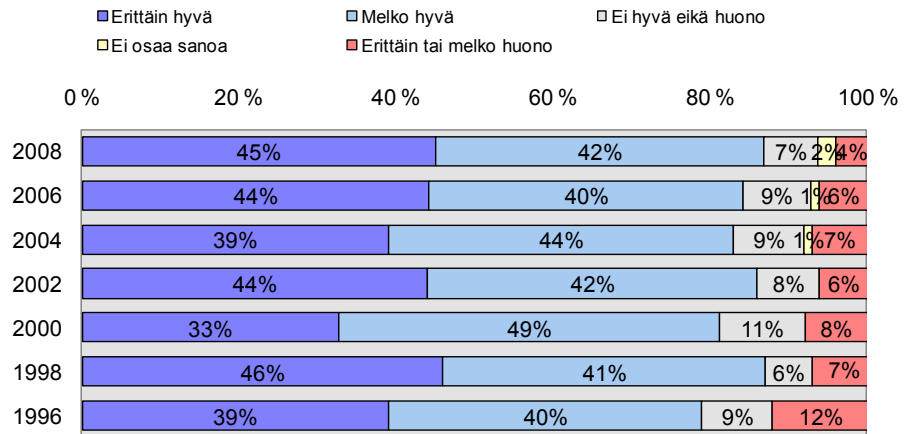
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yritykset):
postitoimipisteen sijainti (%)



POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yksityiset):
aukioloaikojen sopivuus (%)

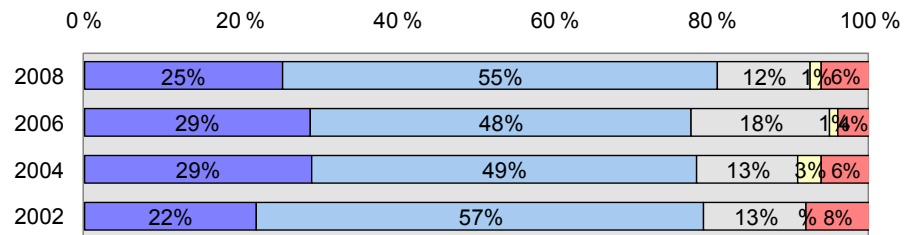


POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yritykset):
aukioloaikojen sopivuus (%)



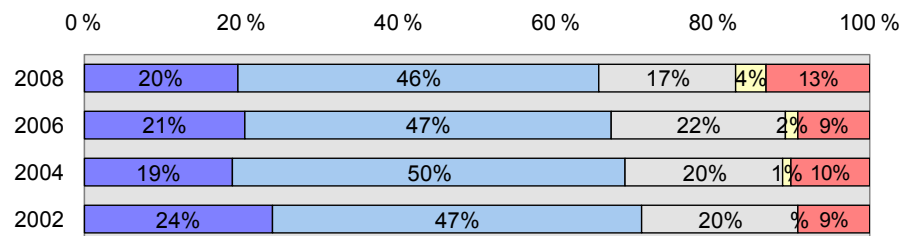
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yksityiset):
asiointin nopeus ja sujuvuus (%)

■ Erittäin hyvä ■ Melko hyvä □ Ei hyvä eikä huono □ Ei osaa sanoa ■ Erittäin tai melko huono

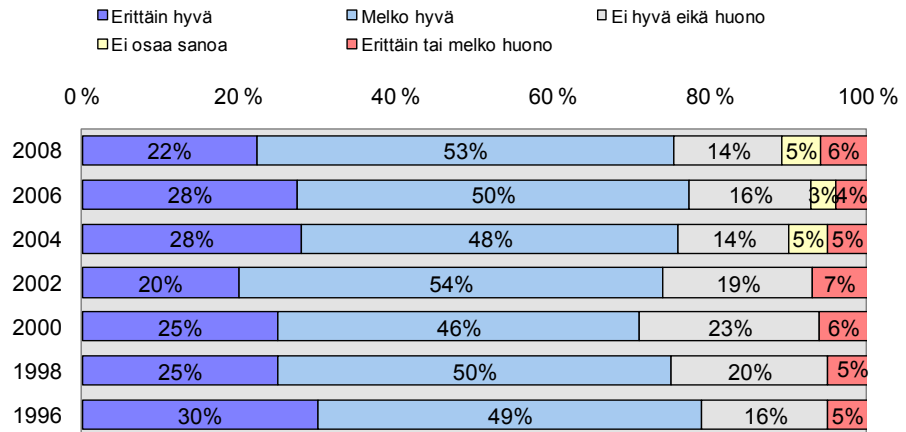


POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yritykset):
asiointin nopeus ja sujuvuus (%)

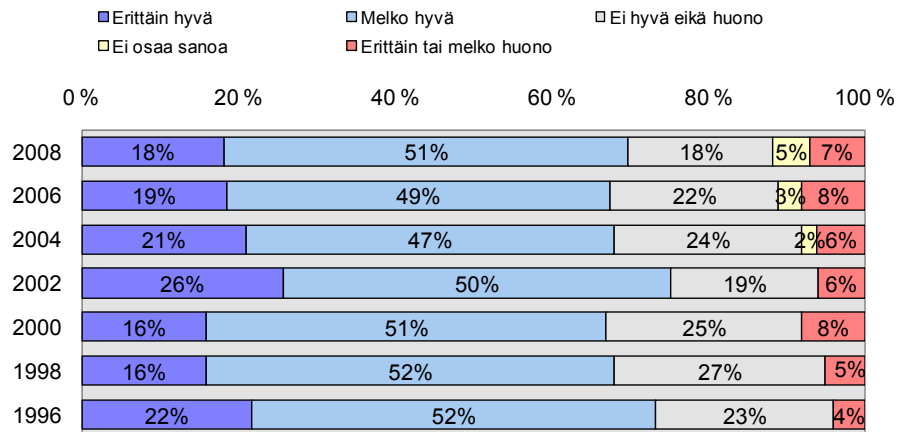
■ Erittäin hyvä ■ Melko hyvä □ Ei hyvä eikä huono □ Ei osaa sanoa ■ Erittäin tai melko huono



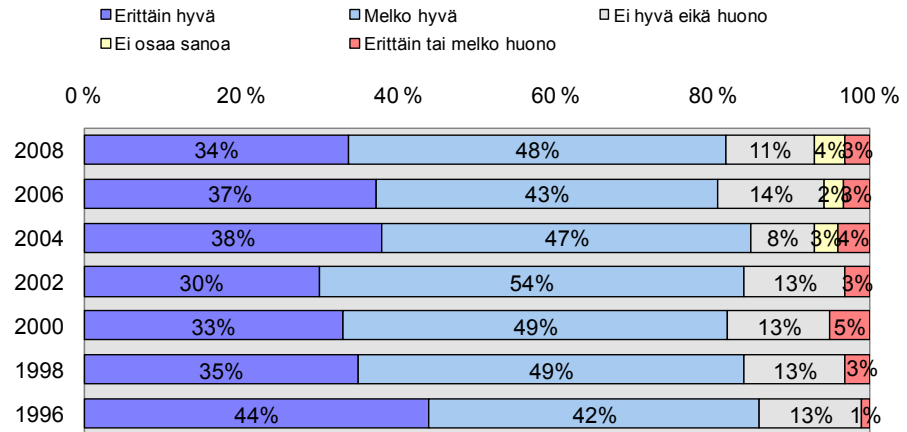
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yksityiset):
asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso (%)



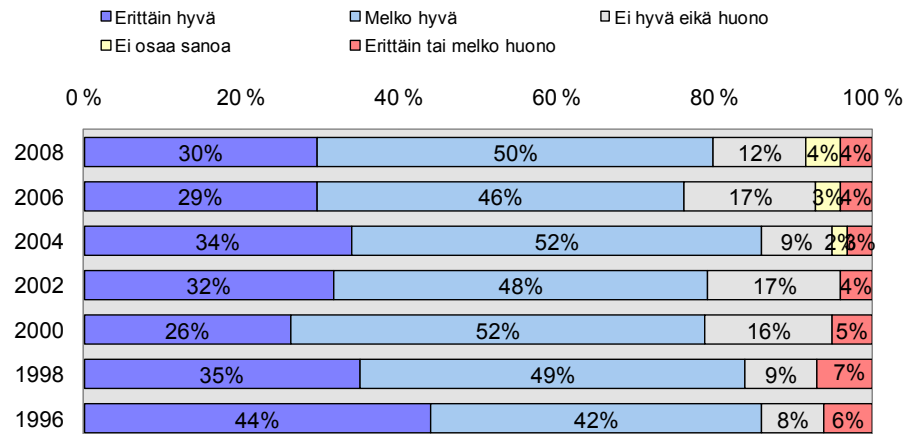
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yritykset):
asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso (%)



POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yksityiset):
tuotteiden ja palveluiden riittävyys (%)



POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUAKOSKEVATARVIOT (yritykset):
tuotteiden ja palveluiden riittävyys (%)



Merkitset sukupuoli...

Nainen

13 1

Mies

2

<AGE> Aluksi kysyisin ikäänne haastattelukiintiöitämme varten

EOS = DEFAULT

|__|__+ 14

| Aluksi kysyn Teidän ja taloutenne postipalveluiden käytön määrästä. Mainitsen muutamia |
| lähetyslajeja peräkkäin, arvioikaa jokaisesta, kuinka paljon kyseisiä postilähetystyksiä |
| talouteenne tulee keskimäärin. Voitte käyttää seuraavia vaihtoehtoja. |
|

| Yli 10 viikossa

| 1-10 viikossa

| Muutaman kerran kuukaudessa

| Harvemmin

| Ei juuri koskaan

| (HAAST: Luettele asteikko aina tarvittaessa)

<TA_1> Kuinka paljon tulee keskimäärin.. Sanomalehtiä?

Yli 10 viikossa

15 1

1-10 viikossa

2

Muutaman kerran kuukaudessa

3

Harvemmin

4

Ei juuri koskaan

5

(EOS)

6

<TA_2> Kuinka paljon tulee keskimäärin.. Aikakauslehtiä?

Yli 10 viikossa

16 1

1-10 viikossa

2

Muutaman kerran kuukaudessa

3

Harvemmin

4

Ei juuri koskaan

5

(EOS)

6

<TA_3> Kuinka paljon tulee keskimäärin.. Kirjeitä tai kortteja?

Yli 10 viikossa

17 1

1-10 viikossa

2

Muutaman kerran kuukaudessa

3

Harvemmin

4

Ei juuri koskaan

5

(EOS)

6

<TA_4> Kuinka paljon tulee keskimäärin.. Paketteja?

Yli 10 viikossa

18 1

1-10 viikossa

2

Muutaman kerran kuukaudessa

3

Harvemmin

4

Ei juuri koskaan

5

(EOS)

6

<TA_5> Kuinka paljon tulee keskimäärin.. Pikalähetyksiä?		
Yli 10 viikossa	19	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6
<TA_6B> Entä tuleeko talouteenne vielä jotain muita lähetyksiä? Mitä?		
Avoim...	20	1
Ei tule muita		2
(EOS)		3
<TA_6> Kuinka usein arvioisitte saavanne näitä %o%294,34. -lähetyksiä?		
Yli 10 viikossa	21	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6

TB. Entä kuinka paljon Teidän taloudestanne lähetetään seuraavia postilähetyksiä keskimäärin?		
Voitte arvioida määrät käyttäen seuraavia vaihtoehtoja.		
Yli 10 viikossa		
1-10 viikossa		
Muutaman kerran kuukaudessa		
Harvemmin		
Ei juuri koskaan		
(HAAST: Luettele asteikko aina tarvittaessa)		

<TB_1> Kuinka paljon lähetetään keskimäärin.. Kirjeitä tai kortteja?		
Yli 10 viikossa	22	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6
<TB_2> Kuinka paljon lähetetään keskimäärin.. Paketteja?		
Yli 10 viikossa	23	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6
<TB_3> Kuinka paljon lähetetään keskimäärin.. Pikalähetyksiä?		
Yli 10 viikossa	24	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6
<TB_4> Kuinka paljon lähetetään keskimäärin.. Ulkomaanlähetyksiä?		
Yli 10 viikossa	25	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6
<TB_5> Kuinka paljon lähetetään keskimäärin.. Sähköisiä postin e-Kirjeitä, e-Kortteja?		
Yli 10 viikossa	26	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6

<TC> Kuinka usein Te itse asioitte postitoimipisteessä, siis Postin omassa toimipisteessä tai asiamiespostissa keskimäärin?

Viikoittain	27	1
1-3 kertaa kuukaudessa		2
1-5 kertaa puolessa vuodessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6

<K1> Kun ajattelette postitoimintaa maassamme yleensä, minkä yleisarvosanan annatte sille?

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	28	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

| K2. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimintaan liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka |
| hyvänä tai huonona pidätte niitä. Asteikko on... |

| 1 Erittäin hyvä |
| 2 Melko hyvä |
| 3 Ei hyvä eikä huono |
| 4 Melko huono |
5 Erittäin huono

<K2_1> Kuinka arvioisitte... Postitoiminnan luotettavuus?

LUETTELE

Erittäin hyvä	29	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K2_2> Kuinka arvioisitte... Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito?

LUETTELE

Erittäin hyvä	30	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K2_3> Kuinka arvioisitte... Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen?

LUETTELE

Erittäin hyvä	31	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K2_4> Kuinka arvioisitte... Ihmisten tarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen postitoiminnassa?

LUETTELE

Erittäin hyvä	32	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K2_5> Kuinka arvioisitte... Postipalvelujen hinta-laatusuhde?

LUETTELE

Erittäin hyvä	33	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K3> Ajatelkaa seuraavaksi postin kirje- ja pakettiliikennettä yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sen toimivuudelle?

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	34	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6


```

-----
| K4. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postin kirje- ja pakettiliikenteeseen liittyviä asioita. |
| Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä. Asteikko on... |
| | |
| 1 Erittäin hyvä |
| 2 Melko hyvä |
| 3 Ei hyvä eikä huono |
| 4 Melko huono |
| 5 Erittäin huono |
| | |
-----

```

<K4_1> Kuinka arvioisitte... Kirjelaatikoiden tyhjennysajat omalta kannaltanne?

```

LUETTELE
    Erittäin hyvä 35 1
    Melko hyvä 2
    Ei hyvä eikä huono 3
    Melko huono 4
    Erittäin huono 5
    (EOS) 6

```

<K4_2> Kuinka arvioisitte... Kirjelaatikoiden sijainti omalta kannaltanne?

```

LUETTELE
    Erittäin hyvä 36 1
    Melko hyvä 2
    Ei hyvä eikä huono 3
    Melko huono 4
    Erittäin huono 5
    (EOS) 6

```

<K4_3> Kuinka arvioisitte... Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys?

```

LUETTELE
    Erittäin hyvä 37 1
    Melko hyvä 2
    Ei hyvä eikä huono 3
    Melko huono 4
    Erittäin huono 5
    (EOS) 6

```

<K4_4> Kuinka arvioisitte... Postilähetysten hintatason sopivuus?

```

LUETTELE
    Erittäin hyvä 38 1
    Melko hyvä 2
    Ei hyvä eikä huono 3
    Melko huono 4
    Erittäin huono 5
    (EOS) 6

```

<K4_5> Kuinka arvioisitte... Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana?

```

LUETTELE
    Erittäin hyvä 39 1
    Melko hyvä 2
    Ei hyvä eikä huono 3
    Melko huono 4
    Erittäin huono 5
    (EOS) 6

```

<K4_6> Kuinka arvioisitte... Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen?

```

LUETTELE
    Erittäin hyvä 40 1
    Melko hyvä 2
    Ei hyvä eikä huono 3
    Melko huono 4
    Erittäin huono 5
    (EOS) 6

```

<K4_7> Kuinka arvioisitte... Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa?

```

LUETTELE
    Erittäin hyvä 41 1
    Melko hyvä 2
    Ei hyvä eikä huono 3
    Melko huono 4
    Erittäin huono 5
    (EOS) 6

```

<K4_8> Kuinka arvioisitte... Kirjelähetysten kulkunopeus?

```

LUETTELE
    Erittäin hyvä 42 1
    Melko hyvä 2
    Ei hyvä eikä huono 3
    Melko huono 4
    Erittäin huono 5
    (EOS) 6

```

<K4_9> Kuinka arvioisitte... Pakettilähetysten kulkunopeus?

LUETTELE

Erittäin hyvä	43	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K5> Ajatelkaa seuraavaksi postinjakelua eli kotiin kantoa yleensä Minkä yleisarvosanan annatte sille?

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	44	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K6> Jaetaanko Teidän postinne postilaatikkoon vai postiluukkuun?

Postilaatikkoon	45	1
Postiluukkuun		2
Postilokeroon		3
Muu, mikä?		4
(EOS)		5

<K7> Mihin aikaan päivästä posti jaetaan teille? Sanokaa likimääräinen kellonaika.

ennen klo 6	46	1
6 - 7		2
7.01-8		3
8.01-9		4
9.01-10		5
10.01-11		6
11.01-12		7
12.01-13		8
13.01-14		9
14.01-15		10
15.01-17		11
klo 17 jälkeen		12
(EOS)		13

<K7A> Onko tämä ajankohta hyvä vai pitäisikö postin mieluiten tulla aikaisemmin vai myöhemmin?

Hyvä	47	1
Pitäisi tulla aikaisemmin		2
Pitäisi tulla myöhemmin		3
(EOS)		4

Pitäisi tulla aikaisemmin

<K7A_1> Mihin aikaan postin pitäisi olla jaeltuna? Posti jaettaisiin...

ennen klo 6	48	1
6 - 7		2
7.01-8		3
8.01-9		4
9.01-10		5
10.01-11		6
11.01-12		7
12.01-13		8
13.01-14		9
14.01-15		10
15.01-17		11
klo 17 jälkeen		12
(EOS)		13

Pitäisi tulla myöhemmin

<K7A_2> Mihin aikaan postin pitäisi olla jaeltuna? Posti jaettaisiin...

ennen klo 6	49	1
6 - 7		2
7.01-8		3
8.01-9		4
9.01-10		5
10.01-11		6
11.01-12		7
12.01-13		8
13.01-14		9
14.01-15		10
15.01-17		11
klo 17 jälkeen		12
(EOS)		13

<K7A_3> Oletteko yleensä kotona siihen aikaan kun posti jaetaan?

Kyllä	50	1
En		2
(EOS)		3

<K8A> Jos lähettätte ensimmäisen luokan kirjeen maanantaina, milloin sen tulisi olla perillä vastaanottajalla?

Seuraavana tiistaina	51	1
Seuraavana keskiviikkona		2
Seuraava torstaina		3
Myöhemmin		4
(EOS)		5

<K8B> Jos lähettämänne ensimmäisen luokan kirje tulee perille päivää myöhemmin siitä, jolloin oletatte sen olevan perillä, millainen vaikutus tällä on toimianne?

Erittäin kielteinen	52	1
Melko kielteinen		2
Ei vaikutusta		3
Myönteinen		4
(Ei osaa sanoa)		5

<K8C> Jaetaanko teille tulevat tilattavat sanomalehdet aamujakeluna vai jaetaanko ne muun postin yhteydessä päivällä?

Aamujakelu	53	1
Päiväjakelu		2
Sekä että		3
Ei tule tilattuja sanomalehtiä		4
(Ei osaa sanoa)		5

K9. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postinjakeluun liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka	
hyvänä tai huonona pidätte niitä. Asteikko on...	
1 Erittäin hyvä	
2 Melko hyvä	
3 Ei hyvä eikä huono	
4 Melko huono	
5 Erittäin huono	

<K9_1> Kuinka arvioisitte... Postinjakajien palveluhalu ja kohteliaisuus?

LUETTELE

Erittäin hyvä	54	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K9_2> Kuinka arvioisitte... Postinjakelun täsmällisyys eli se, että posti jaetaan joka päivä suurin piirtein samaan aikaan.

LUETTELE

Erittäin hyvä	55	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

JOS POSTI JAETAAN LAATIKKON. VAIHTOEHTO 1 KYS. 6. MUUT SEURAAVAAN

<K9_3> Kuinka arvioisitte... Postilaatikkonne sijainti?

LUETTELE

Erittäin hyvä	56	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K10> Ajatelkaa seuraavaksi postitoimipisteissä saamaanne palvelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille? Postitoimipisteillä tarkoitamme Postin omia toimipisteitä ja asiamies-posteja.

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	57	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K11> Onko Teidän eniten käyttämänne postitoimipiste Postin oma toimipiste vai asiamiesposti?

Postin oma toimipiste	58	1
Asiamiesposti		2
Molemmat suunnilleen yhtä paljon		3
(Ei osaa sanoa)		4

```

-----
| K12. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä asioita. |
| Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä. Ajatelkaa sitä toimipistettä tai |
| asiamiespostia, jota käytätte eniten. Asteikko on... |
| |
| 1 Erittäin hyvä |
| 2 Melko hyvä |
| 3 Ei hyvä eikä huono |
| 4 Melko huono |
| 5 Erittäin huono |
-----

```

<K12_1> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito.

LUETTELE

Erittäin hyvä	59	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12_2> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen.

LUETTELE

Erittäin hyvä	60	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12_3> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Postitoimipisteen sijainti omalta kannaltanne.

LUETTELE

Erittäin hyvä	61	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12_4> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Postitoimipisteen aukioloaikojen sopivuus omalta kannaltanne.

LUETTELE

Erittäin hyvä	62	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12_5> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Asioinnin nopeus ja sujuvuus postitoimipisteessä.

LUETTELE

Erittäin hyvä	63	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12_6> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipisteessä.

LUETTELE

Erittäin hyvä	64	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12_7> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... postitoimipisteessä tarjottavien tuotteiden ja palvelujen riittävyys.

LUETTELE

Erittäin hyvä	65	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K13> Onko postitoimipisteitä Suomessa mielestänne liikaa, liian vähän vai sopivasti?

Liikaa	66	1
Liian vähän		2
Sopivasti		3
Ei osaa sanoa		4

<K14> Jos tarjolla olisi Itellan eli entisen Suomen Posti Oy:n lisäksi jokin muu postipalveluja tarjoava yritys, millä edellytyksillä käyttäisitte sitä Itellan sijaan?

LUETTELE

Jos toiminnan yleinen laatu olisi parempi	1
Jos tuotteet olisivat paremmat	2
Jos palvelu olisi monipuolisempaa	3
Jos aikataulut olisivat nopeammat	4
Jos perillemenon luotettavuus olisi parempi	5
Jos postinjakelun peitto olisi parempi	6
Jos hinta olisi halvempi	7
Ei millään edellytyksillä	8
Millä tahansa edellytyksillä (SPONTAANI)	9
Ei osaa sanoa	10

<K15> Kun ajattelette kaikkia postitoimipisteiden postipalveluja, niin arveletteko lähitulevaisuudessa käyttävänne niitä nykyistä enemmän, vähemmän vai saman verran kuin nykyisin?

Enemmän	68	1
Vähemmän		2
Saman verran kuin nykyisin		3
(Ei osaa sanoa)		4

| K16. Seuraavaksi muutama postitoimintaan liittyvä väittämä. Sanokaa erikseen, kuinka samaa tai |
| eri mieltä olette kunkin kanssa. Asteikko on... |
| |
| 1 Täysin samaa mieltä |
| 2 Jokseenkin samaa mieltä |
| 3 Jokseenkin eri mieltä |
| 4 Täysin eri mieltä |
(5 Ei osaa sanoa)

<K16_1> Ei häittäisi, vaikkei kaikissa Suomen kunnissa välttämättä olisikaan vähintään yhtä postitoimipistettä tai asiamiespostia.

LUETTELE

Täysin samaa mieltä	69	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16_2> Kuinka samaa mieltä olette... Nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmää pitäisi muuttaa siten, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pitemmän kuljetuksen vaativa.

LUETTELE

Täysin samaa mieltä	70	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16_3> Kuinka samaa mieltä olette... Asiamiespostien tuotteita palveluvalikoimaa pitäisi laajentaa nykyisestä

LUETTELE

Täysin samaa mieltä	71	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16_4> Kuinka samaa mieltä olette... Asiamiespostien aukioloaikoja ei ole syytä pidentää tämän hetkisestä.

LUETTELE

Täysin samaa mieltä	72	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16_5> Kuinka samaa mieltä olette... Lehtiä lukuun ottamatta valtaosa vastaanottamastani postista on sellaista, ettei päivän viivästyminen häiritse

LUETTELE

Täysin samaa mieltä	73	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16_6> Kuinka samaa mieltä olette... Valtaosa lähettämistäni ensimmäisen luokan kirjeistä on sellaisia, ettei päivän viivästyminen häiritse

LUETTELE

Täysin samaa mieltä	74	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

 | K17. Nyt luettelen muutamia uudempia postiin liittyviä palveluita. Sanokaa jokaisesta, oletteko |
käyttänyt kyseistä palvelua tai tutustunut siihen muuten tai ettekö tunne sitä lainkaan.

<K17A> Postin sähköiset palvelut kuten e-Kirje/e-Kortti, Netposti, www-sivut
 On käyttänyt 78 1
 On tutustunut 2
 Ei tunne lainkaan 3

<K17B> Pakettien kotiinkuljetus Keltaisella kuljetuksella
 On käyttänyt 79 1
 On tutustunut 2
 Ei tunne lainkaan 3

<K18A> Onko Teillä kotona tai työ- tai opiskelupaikalla käytössä tietokone?
 Tietokone on kotona 80 1,
 Tietokone on työ tai opiskelupaikalla 2,
 Ei ole tietokonetta 3,

TIETOKONE ON

<K18C> Onko teillä sähköpostiyhteys käytössänne?
 Sähköpostiyhteys käytössä 81 1
 Ei ole sähköpostia 2

<K18B> Onko Teillä käytössänne matkapuhelin?
 Kyllä 82 1
 Ei 2

Sähköposti/matkapuhelin

<K19> Onko sähköisten viestimien käyttö Teidän tapauksessanne vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä ja vastaanottamista vai eikö se ole vaikuttanut kirjeiden määrään juuri ollenkaan?
 On vähentänyt kirjeiden lähettämistä/vastaanottamista 83 1
 Ei ole vaikuttanut kirjeiden määrään 2
 (Ei osaa sanoa) 3

<K20> Mikä näkemys Teillä on tulevista vuosista, lisääntykö postitse lähetettävien perinteisten kirjeiden määrä, pysykö niiden määrä ennallaan vai vähenevätkö postitse lähetettävät perinteiset kirjeet?
 Perinteiset kirjeet lisääntyvät 84 1
 Määrä pysyy ennallaan 2
 Perinteiset kirjeet vähenevät 3
 (Ei osaa sanoa) 4

<K21>Tuleeko mieleenne jokin postitoimintaan liittyvä asia tai joitakin asioita, joista mielestänne olisi syytä valittaa tai huomauttaa?

AVOIN, ESIKOODIT

EI LUETELLA

Kadonneet kirjeet 1
 Myöhästyneet kirjeet 2
 Tulee väärää postia 3
 Liian myöhäinen jakelu 4
 Postilaatikon paikan määrittäminen/postilaatikon sijainti ei tyydytä 5
 Osoitteen siirto ei toimi 6
 Rinnakkaisosoite ei toimi 7
 Huono asiakaspalvelu 8
 Toimipiste liian kaukana 9
 Toimipisteen huonot aukioloajat 10
 Kesäjakelu liian kallis 11
 Kesäjakelu ei toimi 12
 Jokin muu, mikä? 13
 Ei tule mieleen mitään 14
 Ei osaa sanoa 15

Lopuksi eräitä taustakysymyksiä aineiston tilastollista käsittelyä varten.

<T2> Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulutte?

LUETTELE

Alle 25 vuotta 85 1
 25-34 vuotta 2
 35-49 vuotta 3
 50-64 vuotta 4
 65-vuotta täyttäneet 5
 (Ei halua sanoa) 6

<T3> Mihin seuraavista ammattiryhmistä lähinnä kuulutte?

LUETTELE

Maatalousyrittäjä	86	1
Muu yksityisyrittäjä		2
Johtava tai ylempi toimihenkilö		3
Alempi toimihenkilö		4
Työntekijä		5
Eläkeläinen		6
Opiskelija		7
Muu mikä?		8
(EOS)		9

<T4> Mikä on peruskoulutuksenne?

Kansakoulu, peruskoulun ala-aste	87	1
Keskikoulu, peruskoulun yläaste, ammattikoulu		2
Ylioppilas, opisto		3
Ammattikorkeakoulu		4
Yliopisto, korkeakoulu		5
Muu		6
(Ei halua sanoa)		7

<T5> Montako henkilöä kuuluu talouteenne Te itse mukaan lukien?

EOS = DEFAULT

|__|__+ 88

<T6> Kuinka pitkä matka Teillä on eniten käyttämäänne postitoimipaikkaan tai asiamiespostiin?

Alle 1 km	89	1
1-2 km		2
2-5 km		3
5-10 km		4
Yli 10 km		5
(EOS)		6

<T7> Onko tämä eniten käyttämänne postitoimipiste lähempänä kotianne tai työ- tai opiskelupaikkaanne vai sijaitseeko se jossain muualla?

Lähempänä kotia	90	1
Lähempänä työ tai opiskelupaikkaa		2
Sijaitsee muualla		3
(EOS)		4

Soitettu kännykkään

<T8> Onko Teillä kotona käytettävissä lankapuhelinliittymä?

Lankapuhelin on kotona	91	1
Ei ole lankapuhelinta		2

<KUNTA> Missä kunnassa asutte?

<T10> Asutteko taajamassa tai haja-asutusalueella?

Taajama	93	1
Haja-asutusalue		2
(EOS)		3

<T11> Kertoisitteko vielä postinumeronne?

|__|__|__|__|__+ 94

| Tässä kaikki kysymyksemme tällä kerralla. Oikein paljon kiitoksia vastauksistanne. Minun nimeni |
on %n ja tämä haastattelu tehtiin Suomen Gallupin puhelinhaastattelukeskuksesta. Hyvää jatkoa!

<KA> Miten yrityksenne / toimipaikkanne on järjestänyt postin noudon ja viennin? Mikä seuraavista kuvaa parhaiten yrityksenne tilannetta tällä hetkellä? Postitoimipisteellä tarkoitamme Postin omaa toimipistettä tai asiamiespostia.

LUETTELE 1-5

Nouto- ja vientipalvelusopimus Itellan kanssa	50	1
Nouto- ja vientipalvelusopimus jonkin muun kanssa		2
Saapuva posti normaalissa päiväjakelussa ja lähtevä viedään itse postitoimipisteeseen		3
Saapuva noudetaan itse postilokerosta ja lähtevä viedään itse postitoimipisteeseen		4
Muu tapa, mikä?		5
Yritys ei käytä postipalveluja		6
(Ei osaa sanoa)		7

 | Meidän pitäisi mitoittaa yrityksenne/toimipaikkanne lähtevän kirje-, paketti- ja lehtiliikenteen |
 | suuruus. Luettelen peräkkäin joitakin lähetyslajeja, sanokaa jokaisesta lähetetäänkö Teiltä |
sellaisia postin kautta ja jos lähetetään, niin kuinka monta kappaletta viikossa keskimäärin.

<B1> Mitä seuraavista toimipaikaltanne lähetetään tavanomaisen tai tyypillisen viikon aikana? Sanokaa KYLLÄ kaikkien kyseeseen tulevien kohdalla.

LUETTELE 1-10

Ykkös- tai kakkosluokan kirjeitä		1
Osoitteellisia joukkokirjeitä		2
Osoitteettomia lähetyksiä		3
Postin Multikirjeitä tai e-kirjeitä		4
Pikakirjeitä tai pikalähetyksiä		5
Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä		6
Postiennakkolähetyksiä		7
Paketteja tai kappaletavaraa		8
Lehtiä'		9
Kuriiri- tai lähettikirjeitä, muita kuin postin kautta lähteviä		10
Ei osaa/halua sanoa		11

<B2> Montako postilähetystä toimipaikaltanne lähetetään tavanomaisen viikon aikana?

<B3> Mitä seuraavista toimipaikallanne vastaanotetaan tavanomaisen tai tyypillisen viikon aikana? Sanokaa KYLLÄ kaikkien kyseeseen tulevien kohdalla.

LUETTELE 1-10

Ykkös- tai kakkosluokan kirjeitä		1
Osoitteellisia joukkokirjeitä		2
Osoitteettomia lähetyksiä		3
Postin Multikirjeitä tai e-kirjeitä		4
Pikakirjeitä tai pikalähetyksiä		5
Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä		6
Postiennakkolähetyksiä		7
Paketteja tai kappaletavaraa		8
Lehtiä'		9
Kuriiri- tai lähettikirjeitä, muita kuin postin kautta lähteviä		10
Ei osaa/halua sanoa		11

<B4> Montako postilähetystä toimipaikallanne vastaanotetaan tavanomaisen viikon aikana?

<KC> Käyttääkö yrityksenne/toimipaikkanne tässä liikenteessä Postin lisäksi jotain muita kuljetusorganisaatioita? (JOS KÄYTTÄÄ) Mitä muita kuljetusorganisaatioita käytätte?

Lähettiyritys	91	1,
Matkahuolto, linja-autot		2,
VR, rautatiet		3,
Transpoint, Kiitolinja, Cargo Express, kuorma-autot		4,
Kuriiriyrietykset kuten DHL, TNT, USB tai Citymail		5,
Muu kuljetusorganisaatio		6,
Ei käytetä muita kuin Postia		7,
(EOS)		8,

<K1> Kun ajattelette eri postipalveluja, niin arveletteko yrityksenne käyttävän lähitulevaisuudessa niitä nykyistä...

LUETTELE 1-3

Enemmän	92	1
Vähemmän		2
Samana verran kuin nykyisin		3
(Ei osaa sanoa)		4

<K2> Kun ajattelette postitoimintaa maassamme yleensä, minkä yleisarvosanan annatte sille?

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	93	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

| K3. Luettelen teille seuraavaksi eräitä postitoimintaan liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka |
hyvänä tai huonona pidätte niitä.

<K3_1> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postitoiminnan luotettavuus?

Erittäin hyvä	94	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K3_2> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito?

Erittäin hyvä	95	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K3_3> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen?

Erittäin hyvä	96	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K3_4> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioiminen postitoiminnassa?

Erittäin hyvä	97	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K3_5> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postipalvelujen hinta-laatusuhde?

Erittäin hyvä	98	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K3_6> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postipalvelujen valikoiman riittävyys?

Erittäin hyvä	99	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K4> Ajatelkaa seuraavaksi postin kirje- ja pakettiliikennettä yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sen toimivuudelle?

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	100	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

| K5. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postin kirje- ja pakettiliikenteeseen liittyviä asioita. |
Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.

<K5_1> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Kirjelaatikoiden tyhjennysajat yrityksenne kannalta?

Erittäin hyvä	101	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K5_2> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Kirjelaatikoiden sijainti yrityksenne kannalta?

Erittäin hyvä	102	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K5_3> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Asioinnin sujuvuus postitoimipisteessä?

Erittäin hyvä	103	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K5_4> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postija kirjelähetysten hinnoittelun selkeys?

Erittäin hyvä	104	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K5_5> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postilähetysten hintatason sopivuus?

Erittäin hyvä	105	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K5_6> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana?

Erittäin hyvä	106	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K5_7> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen?

Erittäin hyvä	107	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K5_8> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa?

Erittäin hyvä	108	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K5_9> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Kirjelähetysten kulkunopeus?

Erittäin hyvä	109	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K5_10> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Pakettilähetysten kulkunopeus?

Erittäin hyvä	110	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K6B> Jos lähettätte ensimmäisen luokan kirjeen maanantaina, milloin sen tulisi olla perillä vastaanottajalla?

Seuraavana tiistaina	114	1
Seuraavana keskiviikkona		2
Seuraava torstaina		3
Myöhemmin		4
(EOS)		5

<K6C> Jos lähettämänne ensimmäisen luokan tulee perille päivää myöhemmin siitä, jolloin oletatte sen olevan perillä, millainen vaikutus tällä on toimintaanne?

Erittäin kielteinen	115	1
Melko kielteinen		2
Ei vaikutusta		3
Myönteinen		4
(Ei osaa sanoa)		5

<K7> Ajatelkaa seuraavaksi postinjakelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille?

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	116	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

| K8. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postinjakeluun liittyviä asioita, Kertokaa, kuinka |
hyvänä tai huonona pidätte niitä.

<K8_1> Postinjakajien ammattitaito.

Erittäin hyvä	117	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K8_2> Postinjakelun täsmällisyys eli se, että posti jaetaan joka päivä suurin piirtein samaan aikaan.

Erittäin hyvä	118	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A VASTANNUT 3 TAI 4

<K9> Ajatelkaa seuraavaksi postitoimipisteissä annettavaa palvelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille? Postitoimipisteillä tarkoitamme Postin omia toimipisteitä ja asiamiesposteja.

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	119	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K9B> Onko yrityksenne eniten käyttämä postitoimipiste Postin oma toimipiste vai asiamiesposti?

Postin oma toimipiste	120	1
Asiamiesposti		2
Molemmat suunnilleen yhtä paljon		3
(Ei osaa sanoa)		4

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A EI VASTANNUT 3 TAI 4 10

| K10. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä |
asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10A_1> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito?

Erittäin hyvä	121	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10A_2> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen?

Erittäin hyvä	122	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10A_3> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipaikoissa?

Erittäin hyvä	123	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10A_4> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Postitoimipisteissä tarjottavien tuotteiden ja palveluiden riittävyys?

Erittäin hyvä	124	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A VASTANNUT 3,4 TAI 5

 | Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä asioita. |
 | Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä. Ajatelkaa sitä postitoimipistettä tai |
asiamiespostia, jota yrityksenne käyttää eniten.

POSTITOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B_1> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito?

Erittäin hyvä	125	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B_2> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen?

Erittäin hyvä	126	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B_3> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Postitoimipisteiden sijainti yrityksenne kannalta?

Erittäin hyvä	127	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B_4> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus yrityksenne kannalta?

Erittäin hyvä	128	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B_5> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Asioinnin nopeus ja sujuvuus postitoimipisteessä?

Erittäin hyvä	129	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B_6> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipaikoissa?

Erittäin hyvä	130	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B_7> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Postitoimipisteissä tarjottavien tuotteiden ja palveluiden riittävyys?

Erittäin hyvä	131	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K11> Onko postitoimipisteitä Suomessa mielestänne liikaa, liian vähän vai sopivasti?

Liikaa	132	1
Liian vähän		2
Sopivasti		3
(Ei osaa sanoa)		4

<K12> Jos tarjolla olisi Itellan eli entisen Suomen Posti Oy:n lisäksi jokin muu postipalveluja tarjoava yritys, millä edellytyksillä käyttäisitte sitä Itellan sijaan?

LUETTELE

Jos toiminnan yleinen laatu olisi parempi	1
Jos tuotteet olisivat paremmat	2
Jos palvelu olisi monipuolisempaa	3
Jos aikataulut olisivat nopeammat	4
Jos perillemenon luotettavuus olisi parempi	5
Jos postinjakelun peitto olisi parempi	6
Jos hinta olisi halvempi	7
Ei millään edellytyksillä	8
Millä tahansa edellytyksillä (SPONTAANI)	9
Ei osaa sanoa	10

| Seuraavaksi muutama postitoimintaan liittyvä väittämä. Sanokaa erikseen, kuinka samaa tai eri |
mieltä olette kunkin kanssa.

<K13_1> Ei häittäisi, vaikkei kaikissa Suomen kunnissa välttämättä olisikaan vähintään yhtä postitoimipistettä tai asiamiespostia.

Täysin samaa mieltä	134	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13_2> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

Nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmää pitäisi muuttaa siten, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pitemmän kuljetuksen vaativa.?

Täysin samaa mieltä	135	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13_3> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

Asiamiespostien tuoteja palveluvalikoimaa pitäisi laajentaa nykyisestä.?

Täysin samaa mieltä	136	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13_4> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

Asiamiespostien aukioloaikoja ei ole syytä pidentää tämän hetkisestä.?

Täysin samaa mieltä	137	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13_5> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

Lehtiä lukuun ottamatta valtaosa yritykseni vastaanottamasta postista on sellaista, ettei päivän viivästyminen häittä?

Täysin samaa mieltä	138	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13_6> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

Valtaosa yritykseni lähettämistä ensimmäisen luokan kirjeistä on sellaisia, ettei päivän viivästyminen häittä.?

Täysin samaa mieltä	139	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

| K14. Nyt luettelen muutamia uudempia postiin liittyviä palveluita. Sanokaa jokaisesta, onko |
| yrityksenne/toimipaikkanne käyttänyt kyseistä Postin palvelua tai tutustunut siihen muuten tai |
eikä sitä tunneta lainkaan.

<K14_1> Postin sähköiset palvelut kuten e-Kirje, Netposti, www-sivut
On käytetty 141 1
On tutustuttu 2
Ei tunneta lainkaan 3

<K14_2> Postin logistiikkapalvelut
On käytetty 142 1
On tutustuttu 2
Ei tunneta lainkaan 3

<K15> Onko Teidän toimipaikassanne omat sähköpostiosoitteet kaikilla työntekijöillä tai asiakaspalveluhenkilöillä tai ainoastaan johdolla?

Kaikilla on omat sähköpostiosoitteet 143 1
Asiakaspalvelijoilla on 2
Vain johdolla on 3
Kenelläkään ei ole 4
(EOS) 5

<K16> Onko sähköpostin ja matkapuhelimen käyttö yrityksessänne/toimipaikassanne vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä ja vastaanottamista paljon, jonkin verran, vain vähän tai ei lainkaan?

Vähentynyt paljon 144 1
Vähentynyt jonkin verran 2
Vähentynyt vain vähän 3
Ei ole vähentynyt 4

<K17> Mikä näkemys Teillä on tulevista vuosista, lisääntyykö postitse lähetettävien perinteisten kirjeiden määrä, pysyykö niiden määrä ennallaan vai vähenevätkö postitse lähetettävät perinteiset kirjeet?

Perinteiset kirjeet lisääntyvät 145 1
Määrä pysyy ennallaan 2
Perinteiset kirjeet vähenevät 3
(Ei osaa sanoa) 4

Lopuksi eräitä taustakysymyksiä aineiston tilastollista käsittelyä varten.

<T1> Mikä on yrityksenne/yhteisönne toimiala?
Teollisuus, energian tuotanto 146 1
Rakentaminen 2
Kauppa 3
Majoitus, ravitsemistoiminta 4
Kuljetus, varastointi, tietoliikenne 5
Rahoitus, vakuutus 6
Liike-elämän palvelut 7
Julkinen hallinto 8
Koulutus, terveydenhuolto 9
Muu, mikä? 10
(EOS / Ei halua sanoa) 11

<T2> Toimipaikkanne henkilökunnan lukumäärä?
1-4 työntekijää 147 1
5-10 työntekijää 2
11-49 työntekijää 3
50-149 työntekijää 4
150-249 työntekijää 5
250-500 työntekijää 6
Yli 500 työntekijää 7
(EOS / Ei halua sanoa) 8

<T3> Onko yrityksellänne vain yksi vai useampia toimipaikkoja?
Vain yksi 148 1
Useampia 2

=====

<KUNTA> Missä kunnassa yrityksenne/toimipaikka sijaitsee?

=====

<T5> Sijaitseeko (pää)toimipaikkanne taajamassa tai haja-asutusalueella?
Taajama 150 1
Haja-asutusalue 2
(EOS) 3

<T6> Mikä on (pää)toimipaikkanne postinumero?

|__|__|__|__|__+ 151

| Tässä kaikki kysymyksemme tällä kerralla. Oikein paljon kiitoksia vastauksistanne. Minun nimeni |
on %n ja tämä haastattelu tehtiin Suomen Gallupin puhelinhaastattelukeskuksesta. Hyvää jatkoa!